

Opinnäytetyö (AMK)

Kauneudenhoitoala

Estenomi

2012

Terhi Ristilä & Jenni Hänninen

# RAJALLA

– Asiakasdokumentoinnista heimon luomiseen ja parempaan huomiseen



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Terhi Ristilä & Jenni Hänninen

## RAJALLA – Asiakasdokumentoinnista heimon luomiseen ja parempaan huomiseen

Opinnäytetyö sai alkunsa yhteistyöstä kauneudenhoitoalan maahantuontiyrityksen kanssa. Yritykselle kerättiin tietoa asiakasdokumentoinnista toteuttamalla haastatteluja. Haastattelut toteutettiin kauneushoitoloiden osalta teemahaastattelumenetelmällä ja kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta mukaillen. Kauneushoitoloiden toimintatapoja rinnastettiin lääkäreiden tapaan dokumentoida. Lomakehaastattelumallia mukaillen kerättiin tietoa lääkäreiden ja kauneuskirurgien käyttämästä asiakasdokumentointimenetelmästä. Asiakasdokumentoinnista tehtiin yhteenveto ja nostettiin esiin esimerkilliset toimintatavat, lisäksi pohdittiin kehityskohteita nykyiseen dokumentointitapaan.

Haastatteluja purkaessa nousi esiin muita kehityskohteita. Lait ja säädökset alalla eivät ole pysyneet kehityksen perässä ja osa kauneushoitoloista toimii tällä hetkellä eettisesti epäilyttävällä tavalla. Historiaa peilaten tutkittiin kauneudenhoitoalan kehitystä. Jatkuvasti muuttuva maailma pakottaa kauneudenhoitoalan kehittymään nopeatempoisesti. Kauneudenhoitoala on ottanut askeleen lähemmäksi kauneuskirurgisia hoitoja.

Pienin askelin kohti turvallisempaa kauneudenhoitoalaa, päätettiin visioida ja tehdä kuluttajille ajatuksia herättävä video kauneudenhoitoalan epäkohdista. Julkaisua pohtiessa, ymmärrettiin että yhden videon avulla ei saavuteta tarpeeksi suurta huomiota, jolloin ajatus heimon luomisesta syntyi.

Miten tämä kaikki sitten saadaan aikaan? Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on inspiroida Turun ammattikorkeakoulun toisen ja kolmannen vuoden kauneudenhoitoalan opiskelijat ottamaan toinen askel kohti parempaa huomista. Alkuperäinen ajatus pelkästä videon julkaisusta hylättiin ja Rajalla-video kehitettiin Rajalla-projektiksi.

Tämän opinnäytetyön avulla tahdotaan löytää Rajalla-projektin tulevat tekijät.

### ASIASANAT:

Kauneushoitolat, kauneudenhoitoala, heimot, kauneusleikkaukset, video, projektit, eettisyys, haastattelut

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Beauty Care

November 2012 | 42 + 20

Instructor Timo Linnossuo

Terhi Ristilä & Jenni Hänninen

## RAJALLA – Through Customer Documentation to Creating a Tribe and Better Tomorrow

This thesis was initiated on cooperation with a Beauty care Import Company. Information was collected for the company by interviews. For the research, we interviewed the owners of four beauty salons using the theme interviews and qualitative research method. Beauty care salons' customer documentary policies were compared to those used by doctors' documentary policies. Research information about customer documentation from used by doctors and beauty surgeons was collected by using template interview method. Research information was summarized and exemplary practices were disclosed. In addition to the current, ideas and policies how to make comprehensive customer documentation were discussed.

Research information brought new development ideas for the beauty care field. Acts and provisions have failed to keep pace with the progress in the beauty care field and some beauty salons act ethically in a suspicious way. The history of beauty care field helped to understand current position of field. Continually changing world is forcing the beauty care field to develop extremely fast. Beauty care has taken a step closer to beauty surgical treatments.

Small actions towards a safer beauty care field led us to produce a video. The video is supposed to make people think about the issues of beauty care field. The idea of creating a tribe was born because one video is unable to get enough attention.

The aim of this thesis is to inspire the beauty care students of Turku University of Applied Sciences to take another step towards a better tomorrow. The original idea of publishing just one video was rejected and, thus, the Rajalla-video was transformed in to the Rajalla-project.

With this thesis we want to find the right people to make this project come true.

### KEYWORDS:

Beauty salon, beauty care, tribes, cosmetic surgery, video, project, ethicality, interview

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 TOIMEKSIANTO ASIAKASDOKUMENTOINNISTA</b>	<b>8</b>
2.1 Haastattelut	8
2.1.1 Tutkimushaastattelu	9
2.1.2 Aineiston purkaminen	9
2.2 Laatu ja luotettavuus	10
2.3 Hoitoloiden haastatteluprosessi	10
2.3.1 Haastatteluihin osallistuneet tahot	11
2.3.2 Haastattelutulokset toimeksiantoyritykselle	12
2.3.3 Turvallisuutta dokumentoinnilla	13
2.3.4 Kehitysidea kauneushoitoloiden asiakasdokumentointiin	13
<b>3 HAASTATTELUISTA MAAILMANPARANNUKSEEN</b>	<b>16</b>
<b>4 KAUNEUDENHOIDON AIKAKAUDET JA MIELIKUVAT</b>	<b>18</b>
4.1 Historiasta nykypäivään	19
<b>5 MAAILMA MUUTOKSESSA</b>	<b>21</b>
5.1 Lait ja säädökset	22
5.2 Teknologia ja Internet	23
5.3 Eettisyys	23
5.4 Laitteen saapuminen markkinoille	23
5.5 Tulevaisuuden lait ja säädökset kauneushoitoloille	24
<b>6 POHDINNASTA TEKOIHIN</b>	<b>26</b>
<b>7 RAJALLA-VIDEO</b>	<b>27</b>
7.1 Miksi video?	27
7.2 Videon tekeminen	28
7.2.1 Juoni ja videon välittämä viesti	29
7.2.2 Pääosa	29
7.2.3 Tunnelma ja ulkoasu	30
7.2.4 Kuvaus ja editointi	30

<b>8 JULKAISU</b>	<b>32</b>
8.1 Rajalla -projekti	33
8.2 Rajalla -heimo	34
8.2.1 Heimon vahvuudet	35
8.2.2 Sosiaalisen epidemian levittäminen	36
8.2.3 Mitä heimon johtajat voivat tehdä?	37
8.2.4 Sisällön luominen	38
8.2.5 Millaisessa ympäristössä sanoma toimii?	39
<b>9 SAAVUTETTU HUOMIO</b>	<b>40</b>
<b>10 POHDINTA</b>	<b>41</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>42</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Lomakehaastattelu: Ihotautilääkäri Ari Karppinen
- Liite 2. Lomakehaastattelu: Sairaala Siluetti Spa, Matti Pakkanen ja Salla Hill
- Liite 3. Suoria lainauksia kauneushoitoloiden haastatteluista
- Liite 4. Sähköpostihaastattelu: Suomen Kosmetologien Yhdistys ry, Toiminnanjohtaja Hanne Niemistö
- Liite 5. Yhteenveto kauneushoitoloiden haastatteluista
- Liite 6. Rajalla video – levy

## KUVAT

Kuva 1. Hoitoloiden vastauksia dokumentoinnista	12
Kuva 2. Haastatteluista kohonnut inspiraatio	16
Kuva 3. Ensimmäinen kirje heimojohtajille	33
Kuva 4. Rajalla-heimon missio	35
Kuva 5. Toinen kirje heimojohtajille	37

ENNEN TÄMÄN OPINNÄYTETYÖN LUKEMISTA,  
MENE JA TUTUSTU TYÖHÖN ALLA  
OLEVASSA OSOITTEESSA!

[http://prezi.com/dh8kv1mp7fwx/rajalla-asiakasdokumentoinnista-  
heimon-luomiseen-ja-parempaan-huomiseen/](http://prezi.com/dh8kv1mp7fwx/rajalla-asiakasdokumentoinnista-heimon-luomiseen-ja-parempaan-huomiseen/)



Kun olet vieraillut kyseisessä osoitteessa,  
sekä katsonut esityksen että videon,  
saat maksimaalisen hyödyn sekä ymmärryksen  
tästä työstä.

KIITOS

# 1 JOHDANTO

Maailman muutosnopeus on saanut aikaan kauneudenhoitoalalla jatkuvan kehitystarpeen. Kauneushoitoloiden pyrkiessä erilaistumaan, lisätään palvelutarjontaan myös kauneuskirurgisia toimenpiteitä lähenteleviä hoitoja. Kauneudenhoidon ja kauneuskirurgian toisistaan erottava raja on muodostunut kokoajan häilyvämmäksi.

Opinnäytetyö sai alkunsa haastatteluiden kautta, jotka toteutettiin toimeksiantoyritykselle. Haastattelut koskivat kauneushoitoloiden asiakasdokumentoinnin nykytilannetta ja kehityskohteita. Käsiteltäessä asiakasdokumentointia, nousi haastatteluiden kautta esiin kauneudenhoitoalan muita kehityskohteita. Lait ja säädökset hoitolapuolella eivät ole pysyneet kehityksen perässä ja osa kauneushoitoloista toimii tällä hetkellä eettisesti epäilyttävällä tavalla. Suomessa kuka tahansa voi perustaa kauneushoitolan ja palvelutarjonnasta saattaa löytyä jopa kauneuskirurgisia toimenpiteitä lähenteleviä hoitoja. Haastatteluiden tulokset dokumentoinnista luovutettiin toimeksiantajalle ja opinnäytetyölle haettiin uutta suuntaa.

Alan kehitystä lähdettiin peilaamaan historian ja muutosnopeuden kautta. Luvussa neljä käsitellään kauneudenhoidon historiaa ja luvussa viisi pohditaan maailman muutosnopeutta ja muutoksen seurauksia. Seuraamalla kauneudenhoitoalan kehittymistä ja havaitsemalla kehityskohteet haastatteluiden kautta, saatiin ajatus pienin askelin tehtävästä muutoksesta.

Muutoksen ensimmäisenä askeleena päätettiin tehdä Rajalla-video. Video kuvastaa kauneudenhoitoalan ja kauneuskirurgian välistä häilyvää rajaa ja toisaalta sen avulla halutaan korostaa eettisyyden ja turvallisuuden rajalla olemista. Kappaleet kuusi ja seitsemän kertovat videon taustoista ja tekoprosessista.

Tämän opinnäytetyön valmistuessa kappaleet kahdeksan ja yhdeksän ovat yhä kesken. Videon julkaisua ja julkaisulla saavutettua huomiota käsittelevät kappaleet on omistettu toisen askeleen tekijöille.

## 2 TOIMEKSIANTO ASIAKASDOKUMENTOINNISTA

Toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana on Melon Distribution Oy Tampereelta. Melon Oy on suomalainen maahantuojaja, joka tarjoaa tuotteita ja jakelupalveluita erityisesti yrityksille, joiden toiminta keskittyy kauneuden ja terveyden ylläpitoon tai sen kohentamiseen. Melon Distribution Oy:n tuotevalikoimasta löytyy tuotteita kauneuden, esteettisen kirurgian, anti-agingin, kosmetologian, hyvinvoinnin ja terveydenhoidon aloille. Tuotevalikoima sisältää mm. hoitolaitteita, instrumentteja, tarvikkeita ja kosmetiikkaa.

Toimeksianto oli selvittää ja tutkia, miten kauneushoitoloissa dokumentoidaan asiakastietoja. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia tietoja asiakkaista kerätään ja kuinka tietoja hyödynnetään. Toimeksiantoyritys hyödyntää tietoja dokumentointivälineiden myynninedistämistarkoitukseen.

Toiminnallinen lopputoteutus oli opinnäytetyön tekijöiden päätettävissä.

### 2.1 Haastattelut

Haastattelu on yksi tiedonhankinnan käytetyimpiä perusmuotoja. Hyvin joustavana menetelmänä haastattelu soveltuu monenlaisiin tarkoituksiin jolloin sitä voidaan käyttää lähes kaikkialla, ja sen avulla voidaan saada syvällistä tietoa haastateltavilta. Haastattelu menetelmänä perustuu kielelliseen vuorovaikutukseen. Keskustelunomaisissa haastatteluissa vuorovaikutus korostuu, ja haastattelussa päästään lähelle asioita, joita muuten olisi vaikea lähestyä. Haastattelun tuloksiin voi syntyä tulkintavaraa, jolloin tulosten yleistämistä on tarkkaan pohdittava. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 11-12)

Haastattelu on ennalta suunniteltu tilanne, johon haastattelijan tulee olla perehtynyt. Haastattelijan tulee tuntea tutkimuksen kohde sekä käytännössä, että teoriassa. Haastattelijan rooliin kuuluu haastateltavan motivointi ja motivaation jatkuva ylläpitäminen. Haastattelijan tulee olla utelias sekä esittää ehkä hieman



outoja kysymyksiä, tällöin haastateltavan motivaatio pysyy yllä. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 43)

### 2.1.1 Tutkimushaastattelu

Tutkimushaastattelulajeja on erilaisia, jolloin eri lajeilla on erinäisempiä suoritus sekä etenemismalleja. Tutkimushaastattelun lajit ovat strukturoituhaastattelu, standardoitu haastattelu, strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu sekä kvalitatiivinen haastattelu. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 43-44)

Strukturoitu eli lomakehaastattelu on käytetyin haastattelumalli. Haastattelu suoritetaan suunnitellun lomakkeen mukaan. Lomakehaastattelun suunnittelu sekä kysymysten oikeanlainen muotoileminen on haaste. Lomakehaastattelussa käytetään yleensä ottaen satunnaisotosta, eli melkein kuka tahansa voi olla haastateltavana. Strukturoimattomassa haastattelussa haastateltavat ovat ennalta valittu. Strukturoimatonta haastattelua voidaan kutsua myös avoimeksi haastatteluksi tai syvähaastatteluksi. Syvähaastattelussa käytetään avoimia kysymyksiä, jolloin haastateltavan roolina on saada haastatteluun jatkuvuutta sekä syvyyttä vastauksille. Puolistrukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa tiedetään, että kaikki ovat kokeneet tietyn, tutkimuksen kohteena olevan tilanteen. Teemahaastattelu keskittyy siis tiettyyn teemaan tai teemoihin. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 44-47)

### 2.1.2 Aineiston purkaminen

Aineiston purkaminen ihannetilanteessa tapahtuu heti haastattelun jälkeen, jolloin mielessä kuohuvat asiat muistuvat. Pinnallisia asioita on hyvä tulkita ja analysoida jo haastattelun aikana. Saadun aineiston kuvailu on analyysin tarkoitus ja on hyvin tärkeää osata kuvailla saatua aineistoa tarkasti muuttamatta haastateltavan vastauksia. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 141)

## 2.2 Laatu ja luotettavuus

Haastattelun laatua parantaa haastatteluaineiston purkaminen heti haastattelun päätteeksi. Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu aineiston laadusta. Yksi tapa määritellä reliaabeliutta on se, että tulos on reliaabeli, jos kaksi arvioitsijaa päätyy samaan tulokseen tai edes samankaltaiseen tulokseen arvioinnissa. Reliaabeliuskerroin on yksimielisyyden mittarina hyvin harhainen, sitä voisi kutsua korkeintaan likiarvona sille, miten arvioijat ovat ymmärtäneet tietyn vastauksen. Luotettavuus kasvaa, mitä enemmän yhtenäisempiä arviointeja on. Laatua eli validiutta tarkkaillaan siten, kuinka pätevästi tarkoitettua asiaa on mitattu. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 186)

## 2.3 Hoitoloiden haastatteluprosessi

Hoitoloille suunnitellut haastattelut suoritettiin teemahaastattelumenetelmällä sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta mukaillen. Tutkimuksen kohdejoukko oli valittu tutkittavan aiheen pohjalta. Haastattelun teema oli asiakasdokumentaatio kauneudenhoitoalalla sekä yleisesti hoitoloiden tämänhetkinen tilanne markkinoilla. Aineisto purettiin aina heti haastattelun päätyttyä, jotta pinnalla olevat asiat muistui analyysia tehdessä. Haastattelutilanne nauhoitettiin ääninauhuriin. Ääninauhurin käyttö oli järkiperäinen ratkaisu, koska aineistoa purkaessa, pystyi havainnoimaan yksityiskohtaisemmin keskusteltuja asioita. Ääninauhurin avulla pystyttiin tarkkailemaan haastateltavien erilaisia äänenpainoja. Haastattelutilanteessa kaikkea informaatiota ei olisi pystynyt kirjaamaan ylös. Nauhoituksella pyrittiin tuomaan tietynlaista rentoutumisen tunnetta haastateltaviin.

Haastattelukysymykset muodostettiin toimeksiannon perusteella faktaan sekä teoriaan pohjautuen. Kysymykset muodostettiin niin, että työhön tulisi hyödyllistä sekä uudenlaista aineistoa, jota ennen ei ole huomioitu.

Haastattelun teemoina olivat hoitoloiden hoidot, Injektio-hoidot, dokumentointi ja reklamaatiot. Dokumentoinnin osalta erityistarkastelussa olivat tavat ja laitteet,

dokumentoinnin mahdollinen puutteellisuus, hoitokohtaiset eroavaisuudet. Lisäksi kerättiin ammattilaisten henkilökohtaisia kokemuksia ja kommentteja dokumentoinnista sekä sen kehittämisestä. Haastatteluihin pohdittiin muutamia kulkua helpottavia kysymyksiä, mutta niiden annettiin edetä vapaana keskusteluna. Vapaassa keskustelussa haastateltavien oli helpompi rentoutua ja kertoa omia mielipiteitä ja kokemuksia.

### 2.3.1 Haastatteluihin osallistuneet tahot

Haastateltavaksi osallistui neljä Turun seudun kauneushoitola, Ihotautilääkäri Ari Karppinen Tampereelta, Sairaala Siluetin lääketieteellinen johtaja ja plastiikkakirurgi Matti Pakkanen, Siluetti Spa:n kosmetologi Salla Hill sekä Hanne Niemistö Suomen Kosmetologien Yhdistys ry:stä.

Kauneushoitoloissa suoritetuissa haastatteluissa saatiin validia faktatietoa. Kauneushoitoloiden edustajat antoivat vastauksen pääkysymykseemme, kuinka hoitolat dokumentoivat. Haastattelut tehtiin ääninauhurin kanssa. Ari Karppinen, Matti Pakkanen ja Salla Hill, sekä Hanne Niemistö haastateltiin lomakehaastattelumallilla heidän työskentelysijaintinsa perusteella. Ari Karppinen, Matti Pakkanen ja Salla Hill, sekä Hanne Niemistö vastasivat lomakehaastatteluun laadullisesti hyvin kattavasti.

Tamperelainen ihotautilääkäri Ari Karppinen antoi validista faktatietoa lääkärien tavoista dokumentoida. Karppinen kertoi, kuinka laki vaikuttaa lääkärien tapaan dokumentoida. Haastattelussa pohdittiin tapoja, miten lääkärien dokumentointikeinoja voitaisiin hyödyntää kauneushoitoloissa.

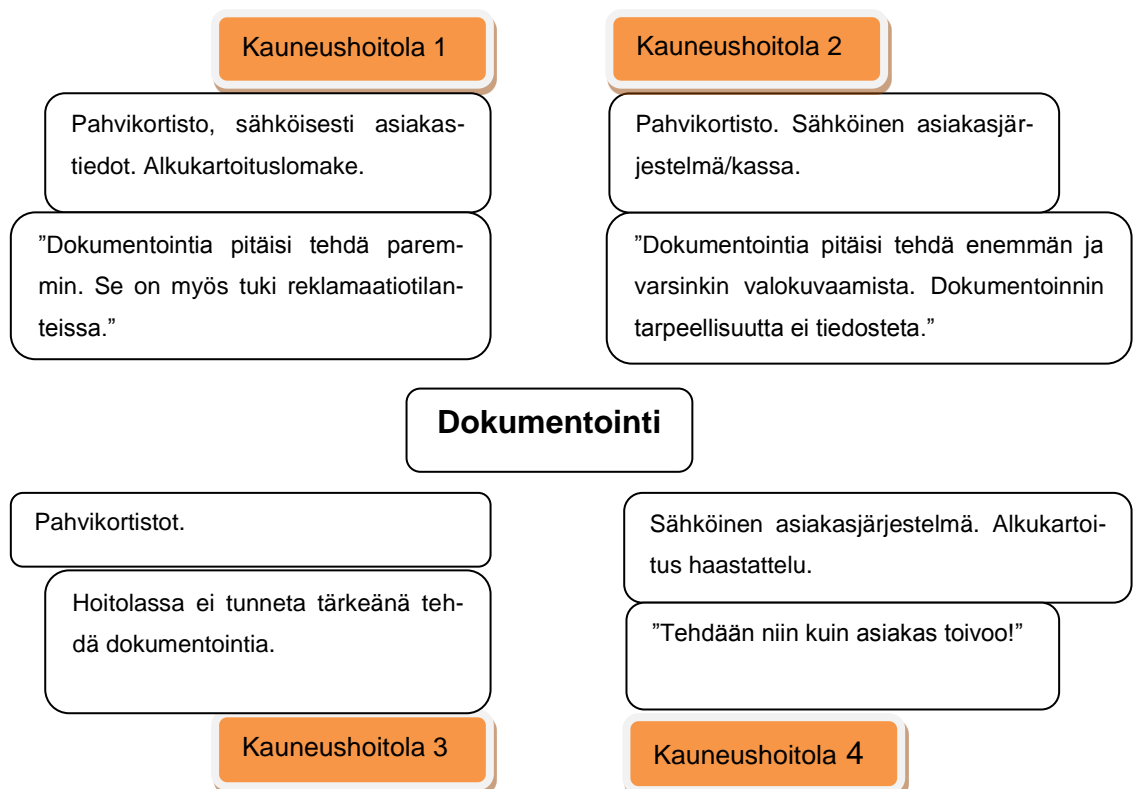
Matti Pakkanen, Sairaala Siluetin lääketieteellinen johtaja ja plastiikkakirurgi sekä Siluetti Spa:n kosmetologi Salla Hill vastasivat lomakehaastatteluun yhteisesti. Siluetti Spa on Sairaala Siluetissa toimiva kauneushoitola, jossa teknologia pyrkii vastaamaan nykypäivän haasteisiin. Kauneushoitola Siluetti Spa on jokapäiväisessä yhteistyössä sairaala Siluetin kanssa, joten yhtenäistä laadukkuutta ja tasoa tahdotaan osoittaa toimimalla yhtenäisesti.

Suomen Kosmetologien Yhdistys ry:stä lomakehaastatteluun vastasi toiminnanjohtaja Hanne Niemistö. Kysymykset kohdistuivat muun muassa alan laki asioihin sekä alan tämänhetkisiin näkemyksiin tietyistä hoidoista.

### 2.3.2 Haastattelutulokset toimeksiantoyritykselle

Pääkysymyksen vastaukset tulivat kauneushoitoloilta. Tavoitteena oli verrata kauneushoitoloiden vastauksia lääketieteeseen, lakiin pohjautuvaan näkökulmaan. Lääketieteessä dokumentointi on pakollista, koska laki vaatii sitä potilaan turvallisuuden takia. Dokumentointi kauneushoitoloissa ei ole pakollista eikä lakiin säädetty. Pienillä teoilla ja askelilla dokumentaatio saataisiin säännöksi hoitolaille.

Pääkysymyksen vastaukset näkyvät seuraavasta kuviosta.



Kuva 1. Hoitoloiden vastauksia dokumentoinnista

Edellä olevasta kuviosta käy toteen, että kauneushoitoloissa ei suoriteta dokumentointia rutiininomaisesti osana asiakaspalveluprosessia. Pääsääntöisesti asiakkaasta kirjataan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Joissakin tapauksissa asiakkaista oli kirjattu dokumentoitavaa tietoa paperille, eikä esimerkiksi yhtenäiseen sähköiseen kantaan. Hoitoloissa tiedostettiin dokumentoinnin puutteellisuus sekä kuinka sitä pitäisi parantaa turvallisuuden sekä reklamaatioiden takia. Kauneushoitola numero neljä (4) teki kattavampaa dokumentointia asiakkaan toiveesta, mutta normaaliin asiakaspalveluprosessiin se ei sisällynyt.

### 2.3.3 Turvallisuutta dokumentoinnilla

Kauneushoitoalalla dokumentaatiota pidetään yhtenä turvallisuuden kriteerinä, mutta kuten haastatteluissa kävi ilmi, dokumentaatiota ei suoriteta osana asiakaspalveluprosessia. Kehittyneen teknologian ansiosta dokumentoinnin mieltäisi olevan helppoa. Teknologia jatkaa kehitystä, mutta dokumentointia ei tunneta vielä kukaan kyllin tarpeellisenä. Onko hoitolahenkilökunnalla vääränlainen asenne dokumentointia kohtaan, jonka vuoksi sitä ei tehdä? Uuden oppiminen tekee aina olon epävarmaksi, teettää lisätyötä, sekoittaa turvallisen arjen ja tuo väistämättä epäjärjestystä arkeen. Mutta kaiken tämän jälkeen edessä on kirkas tulevaisuus. Dokumentoinnin helppouden pystyy oppimaan sekä mieltämään asenteeseen. Sen pitää luonnistua pienin askelin, jotta siitä saadaan mieluisa tapa. Tärkeimpänä lähtökohtana pitää ajatella, että dokumentointi tuo kuluttajalle turvallisuutta. Kuluttajien turvallisuus on yksi avaintekijä kauneushoitoalalle. Kuluttajat ostavat alan palveluita ja turvallisten hoitojen tarjoaminen takaa jatkossa kauneushoitoalan kasvun.

### 2.3.4 Kehitysidea kauneushoitoloiden asiakasdokumentointiin

Teknologian monimuotoisuuden ansiosta dokumentointiin voitaisiin kehittää nimenomaan kauneushoitoalalle suunnattu yhtenäinen sähköinen ohjelmisto. Dokumentointiohjelmistoja on jo alalla, mutta puuttuuko ohjelmistojen yhteydestä jotain? Hyvän sähköisen dokumentointiohjelmiston tueksi tarvitaan vahvoja

mielikuvia. Brändi, oikeanlainen markkinointi sekä henkilöstölle kattava koulutus ohjelmistosta. Markkinoinnissa pitää vaikuttaa vahvasti asenteisiin sekä dokumentoinnin helppouteen. Nämä tekijät liitetään oikeanlaiseen tuotekonseptointiin. Dokumentointiin suunniteltu ohjelmisto tulisi luoda helpottamaan hoitoloiden arkea. (Keinonen & Jääskö 2003, 28)

Uudenlaista ohjelmistoa ei tarvitsisi kokonaan kehittää. Voisi olla, että vanhojen ohjelmistojen uudistaminen ja täsmentäminen auttaisi. Lähtökohtana kehitykselle tulisi kartoittaa nykyiset puutteet sekä tämän hetkiset tarpeet. Dokumentointia tahdotaan tehdä kokonaisvaltaisesti, joten kaikki tarpeellinen tieto saadaan kartoittamalla hoitoloiden tarpeet. ”Tämän hetken” -ohjelmiston suunnittelua sekä toteutusta ei pitäisi pelätä. Kehitteillä olevaa ohjelmistoa pystyy testikäyttämään, sekä muokkaamaan paremmaksi, juuri sellaiseksi, että se palvelee kauneushoitoloita täydellisesti. Oikeanlainen dokumentointiohjelmisto pystyisi muuttamaan hoitolahenkilökunnan mielikuvat sen käytöstä sekä rakentamaan terveen näkökannan turvallisuudesta. Dokumentointi on osa kauneushoitolan ja asiakkaan turvallisuutta. Sen tarpeellisuutta ei saa aliarvioida. Alalla vallitseva muutos on nopeaa ja muutoksen tempo on huima. Pienin askelin saavutetaan turvallisuus kaikkien etua ajaen. (Keinonen & Jääskö 2003, 29)

### 2.3.5 Esimerkillinen asiakasdokumentointiprosessi

Siluetti Spa ottaa vaikutteita dokumentointitapoihin Sairaala Siluetin tavoista toimia. Esimerkkiä dokumentointitavasta otetaan lääketieteestä, asiakkaan turvallisuutta vaalien.

Liitteenä Siluetti Spa:n dokumentointiprosessi. Jokainen asiakas täyttää esitietolomakkeen asioidessaan Siluetissa ensimmäisen kerran. Esitietolomakkeen tiedot rekisteröidään Siluetin omaan sähköiseen tietokantaan. Esitietolomakkeessa kysytään muun muassa allergiat, ruokavalio, sairaudet, edeltävät hoidot, liikunta- ja elämäntapa tottumukset.

Esitietolomakkeen täyttäminen on osa asiakkaan turvallisuutta. Esitietolomakkeella tekijä saa alkukartoituksen asiakkaasta ja sen avulla minimoidaan mah-

dollisia riskejä. Riskeinä voisi ilmentyä esimerkiksi allerginen reaktio käytettävis-  
tä aineista.

Kaikkien hoitojen jälkeen asiakkaasta dokumentoidaan seuraavat tiedot: miksi asiakas tuli, mitkä ovat asiakkaan toiveet, mitä asiakkaalle tehtiin sekä kirjataan mahdollinen jatkohoito suunnitelma. Joidenkin hoitojen yhteydessä otetaan hoidettavalta alueelta valokuvat. Valokuvat ovat hyvä vertailun tuki tilanteissa, jossa asiakas ei itse huomaa muutosta.

Asiakkaan saapuessa uudelleen, dokumentoitu materiaali on koko hoitohenkilökunnan luettavissa, mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksen. Näin myös hoitajan vaihtuessa, pystyy hoitaja lukemaan tiedot edellisestä käynnistä ja sen tapahtumista. Valokuvista pystytään helposti seuraamaan hoitotuloksia yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus lukea hoitajien kirjoittamat tekstidokumentit.

Dokumentointi on tärkeä tehdä huolellisesti ja tarkasti, jotta asiakkaan turvallisuus ja luottamus säilyy. Hoitohenkilökunnan on tärkeä tietää asiakkaan aikaisemmista hidoista ja toiveista. On tärkeää myös tietää asiakkaan terveydentilasta ja mahdollisista allergioista. Reklamaatiotapauksissa dokumentit ovat hoitohenkilökunnan turva.

Dokumentoinnin avulla hoitotuloksia pystytään seuraamaan. Hoidoissa otetaan valokuvat ennen ja jälkeen toimenpiteen. Kasvojen hoidossa kuvat otetaan VISIA analyysillä. VISIA Ihoanalyysi kuvantamislaitteella selvitetään esimerkiksi avaintekijöitä optimaalisen ihonhoidon kannalta. VISIA tutkii esimerkiksi ihon rypyt, huokoset, ihonlaadun, UV-läikkien määrän, ihon pigmenttiläiskät ja capillaarien kunnon.

Edellä mainittujen toimintatapojen lisääntyminen hoitoloissa edistäisi alan turvallisuutta. Komplikaation tai reklamaation tullessa on tekijällä sekä asiakkaalla dokumentoitua tietoa eli kirjallinen turva.

### 3 HAASTATTELUISTA MAAILMANPARANNUKSEEN

Kauneushoitoloiden vastauksissa käsiteltäessä nousi esiin alan epäkohtia sekä epäjärjestys vahvasti esille. Hoitoloissa toimijoilla oli muutakin sydämellä, kuin vain mielipide dokumentoinnista. Keskusteluissa esiintyi mielenkiintoisia mielipiteitä alan tämän hetken hoidoista, sekä hoitoloiden tavoista toimia. Nämä, niin sanotut alan epäkohdat herättivät mielenkiintoa. Haastatteluista purkaessa huomattiin, että keskustelussa pääpainoisesti pohdittiin mitä alalla tällä hetkellä tehdään ja miksi. Haastatteluista ja mielipiteitä käsiteltäessä nousi kysymyksiä esille sekä tarve saada kysymyksille vastauksia.

Haastatteluista purkaessa löydettiin epäkohta, johon tahdotaan muutos. Tavoitteeksi otettiin epämääräisten toimijoiden ja tapojen kitkeminen pois kauneudenhoitoalalta. Erinäisiin toimintatapoihin luokitellaan esimerkiksi, kuka kauneushoitoloissa saa laittaa hyaluronihappoinjektioita. Pohdittavaksi jäi, miten kauneudenhoitoalaa lähdetään kehittämään turvallisempaan ja eettisempään suuntaan. Alettiin pohtia pieniä askelia, joiden avulla saadaan aikaan valtava lumipal-loefekti.

**MISSIO:** Kitkeä epämääräiset toimijat pois  
kauneudenhoitoalalta.

**MIKSI?** Estenomi on kauneudenhoitoalan kehittäjä.  
Suunta, johon alaa halutaan kehittää, on jokaisen  
itsensä päätettävissä.

**MITEN?**

Kuva 2. Haastatteluista kohonnut inspiraatio

Missio käynnistyi kauneudenhoitoalan historiaa tutkien. Historian kautta pystyy rakentamaan näkökulman alan vahvasta kasvusta ja kehityksestä. Historian



tarkastelu antaa vastauksen kysymykseen, miten ja miksi kauneudenhoitoala on tässä pisteessä?

Pääkysymyksen vastaukset tulivat kauneushoitoloilta. Tavoitteena oli verrata kauneushoitoloiden vastauksia lääketieteeseen, lakiin pohjautuvaan näkökulmaan. Lääketieteessä dokumentointi on pakollista, koska laki vaatii sitä potilaan turvallisuuden takia. Dokumentointi kauneushoitoloissa ei ole pakollista eikä lakiin säädetty. Pienillä teoilla ja askelilla dokumentaatio saataisiin säännöksi hoitoloille. Hoitolat tahtovat tarjota turvallisia hoitoja ja yksi osa turvallisuuden luomista on dokumentointi tulevaisuuden varalle.

Dokumentoinnin tärkeys sai pohtimaan muita kauneudenhoitoalalla piileviä vaa-roja. Haastatteluista ilmeni, että kuka tahansa voi Suomessa perustaa kau-neushoitolan ja palvelutarjonta yrityksissä on todella laaja. Historiaa ja kehitystä peilaten haettiin vastausta kysymykseen, miten otetaan ensimmäinen askel kohti turvallisempaa kauneudenhoitoalaa.

## 4 KAUNEUDENHOIDON AIKAKAUDET JA MIELIKUVAT

Vanhenemisen merkkejä ei pelkästään hyväksytä vaan niitä pidetään myös ”kauniina” sekä ”arvostettavina”, muissa kuin itsessä. Näin pohtivat ja toteavat nuoremmat sukupolvet vanhenemisesta. Suomessa kauneushoitoja pidetään hieman turhakkeena maamme kulttuurin takia. Kauneushoitojen rinnalle on noussut nopeasti hyväksyntää saanut kauneuskirurgia. Hyvin monet paheksuvat ääneen kauneuskirurgiaa, mutta itselle tehty kauneusleikkaus on enemmän kuin sallittua sekä perusteltua.

Kuluttajien käyttäytyminen muuttuu nopeatempoisesti maailman muutoksen rinnalla, ja samassa vauhdissa markkinoille keksitään uusia ärsykeitä, jotta kuluttajat saadaan liikkeelle. Kauneudenhoidossa on jo tavattu muutoksen tuulet. Asiakkaiden ostokäyttäytyminen on muuttunut suuntaan, jossa tahdotaan kaikki nyt ja heti. Ostokäyttäytymisen muutoksen takana piilee kuluttajien runsas tiedon saaminen internetin välityksellä. Kuluttajat näkevät ja lukevat uusista, maailmalla tapahtuvista virtauksista päivittäin internetistä ja muista tiedotusvälineistä. Kuluttajat vaativat, että kauneushoitoloissa tehtävien hoitojen pitää näkyä välittömästi ja tuloksia pitää saada heti. Tämä on johtanut siihen, että kauneushoitolat ovat ottaneet vaikutteita tehokkaista hoidoista kauneuskirurgian puolelta. Kauneuskirurgian toimenpiteet ovat radikaalimpia ja niistä saatavat tulokset saavutetaan nopeasti tai jopa heti. Kauneushoitoloissa hoidot suoritetaan koneellisesti, viimeisintä teknologiaa hyväksikäyttäen. Niin sanotut ”käsillä” suoritettavat hoidot ovat jääneet taakse unholaan. Asiakkaat tahtovat nähdä ja tuntea tuloksia, jotta he tietävät ja näkevät saavansa hoidosta rahoilleen vastinetta. Tässä maailmassa kaikkea on tarjolla paljon, jonka vuoksi erottuminen on hyvin tärkeää, mutta samalla äärimäisen haastavaa. (Tuominen & Lindroos 2011, 38)

Nopean muutoksen rinnalla lait sekä säännökset eivät ole kehittyneet mukana. Kauneuskirurgistenhoitojen sekä kauneushoitoloiden hoidot ovat ottaneet askeleen lähemmäksi toisiaan. Kauneuskirurgistenhoitojen sekä perinteisten kau-

neushoitojen raja on häilyvä. Hoitojen muuttuessa radikaalimpaan suuntaan, pitää turvallisuudesta huolehtia entistä enemmän.

Pohdittavaksi jää, millaisella koulutustaustalla niin sanotut rajalla olevan hoidon, kuten injektio pistoksen, saisi suorittaa. Lisäksi tulisi miettiä, tarvitsisiko oman kauneushoitolan kohdalla hoitojen esivalmisteluita ja dokumentaatiota parantaa tulevaisuudessa. (Kinnunen 2008, 93)

#### 4.1 Historiasta nykypäivään

Kauneushoitoalan kehitys ja nykyinen muutosnopeus tulee paremmin ymmärrettäväksi, kun sitä peilataan historian kautta.

Lääketiede ja kosmetiikka on liitetty yhteen jo keskiajalla noin 400-1500 luvulla. Myöhemmin keskiajalla, 1400-luvun alussa, kosmetiikka erotettiin lääketieteestä, jolloin kosmetologia ja dermatologia tulivat eri aloiksi. Ensimmäiset kylpylät saivat alkunsa keskiajalla, jolloin kylpyläkulttuurin kukoistus alkoi. Jo keskiajalla tahdottiin löytää tai keksiä ihmeaine vanhan kehon nuorentamiseksi. 1800-luvulla naiset alkoivat kiinnostua enemmän ihonsa hoidosta kuin ehostamisesta. (Nuotio 2009,18-19, 23-24)

Vuonna 1882 saksalaiset dermatologit sekoittivat kuorintavoiteen salisyylihaposta ja resorsiinista eli fenoliyhdisteestä. Kuorintavoide käsittely vuonna 1882 kuori ihon kerroksia aiheuttaen tulehduksen, joka edisti solumuodostusta. Paroneminen kesti puolisen vuotta. Ensimmäinen kuorintavoide oli happopohjainen sekä kuorinta kuului vain lääkäreiden osa-alueeseen. Samanaikaisesti ranskalaiset tiedemiehet sekoittivat resorsiinia niin sanottuun mustaan saippuaan ja lisäsivät siihen rikkiä kuorinta-aineen valmistamiseksi. Tämäkin pasta aiheutti iho-ärsytyksen, joka aktivoi ihoa uudistuksen. Kuorintavoiteen syntyminen on tapahtunut aikaisessa historiassa. (Nuotio 2009, 25)

Plastiikkakirurgit alkoivat tehdä ensimmäisiä kasvojen kohotuksia vuodesta 1923. Toimenpiteellä on pitkä historia, mutta toimenpidettä pidetään vieläkin Suomessa turhakkeena.

Suomen ensimmäisen kosmetologikoulun perusti rouva Margit Grönroos vuonna 1933. Rouva Grönroos lahjoitti koulunsa Suomen Kosmetologien Yhdistykselle vuonna 1959, jolloin oppilaitos tuli valtionosuusjärjestelmän piiriin. Kosmetologien koulutushistoria omaa juuret vuosien taakse, mutta kosmetologien asemaan ei ole saatu muutoksia lakien pohjalta. Suomen Kosmetologien Yhdistys on ajanut kosmetologien oikeuksia jo vuodesta 1938. (Nuotio 2009, 27-28, 36)

Kokonaiskosmetiikan läpimurto alkoi 1950-luvulla, jolloin kosmetiikan vaikuttaviin ainesosiin keksittiin mm. ihon pH:ta vahvistavia ja kosteuttavia ainesosia. Vuonna 1960–1970 nuorekasta ulkonäköä alettiin ihannoida uudella tavalla, jolloin vanhenemista estävien tuotteiden kehittäminen alkoi kukoistamaan. Näillä vuosikymmenillä suuri muutos alkoi. (Nuotio 2009, 29)

Koko 1980-luku oli todellista tutkimuksen ja tuotekehittelyn aikaa. Kosmetologia alkoi soveltamaan ihonhoitoon sähköisiä virtatyyppejä ja valo- ja ääniaaltoja. Näitä hoitoja rinnastettiin lääketieteessä suoritettaviin hoitoihin, mutta ne eivät ole yhtä tehokkaita kuin lääkärien suorittamina. Tärkeimpiä alalle nousseita tuotekehittelyitä olivat soft laser, mikrovirtaterapia, syvälämpöhoidot ja passiiviset lihasten voimisteluttajat. 1980-luvulla kauneushoitoloissa alettiin tehdä koneellisia hoitoja, koska kuluttajille oli tarjottava jotakin uutta. Kyseisellä vuosikymmenellä hoitolat ottivat askeleen eteenpäin erilaistuaan. 2000-luvulla kosmetologiassa alettiin ymmärtää kokonaisvaltaisuutta hoidoissa. Hoidot alkoivat perustua kokonaisnäkemykseen asiakkaan tarpeista. Hoidot eivät perustu enää pelkästään oireisiin vaan myös siihen, mikä oireet aiheuttaa. Kosmetiikkaan lisättävät vaikuttavat aktiiviaineet alkavat olla lähellä lääkeaineita. Tämä on johtanut siihen, että osa kosmetiikasta on lähellä lääkeaineita, mutta esiintyy silti markkinoilla kosmetiikka –nimityksellä. (Nuotio 2009, 31)

Kauneushoitoala edistyy ja kehittyy huimaa vauhtia. Uusia innovaatioita on maailmalla enemmän kuin Suomessa pystytään edes kuvittelemaan.

## 5 MAAILMA MUUTOKSESSA

Seuraavat toteamukset saavat hyväksynnän monilta ihmisiltä:

- muutoksen rytmi on nopeampaa kuin koskaan
- me saamme tietoa muutoksista tehokkaammin kuin koskaan
- muutokseen osallistuvien ihmisten luvullinen määrä on suurempi kuin koskaan
- näiden, muutokseen osallistuvien henkilöiden mahdollisuus kommunikoida keskenään on parempi kuin koskaan
- tietotekniikka on huipussaan

Nämä mietteet sopivat niin arkipäivään kuin innovatiiviseen nopeatempoiseen liiketoimintaan. Kauneushoidossa näitä mietteitä voidaan tarkastella seuraavalla tavalla.

Kauneushoitoalalla muutoksen rytmiä voi tarkkailla seuraamalla kuinka paljon ala tarjoaa tällä hetkellä kuluttajille ja kuinka paljon se tuo uutta tarjontaa kuluttajille. Nopeuden ihannoiti ei ole uusi ilmiö. Muuttuvassa kilpailuympäristössä ajan nopeus kasvaa koko ajan. Ala tarjoaa uusia hoitoja sekä teknologia ratkaisuja päivittäin. Voitaisiin todeta, että alalla tulee uusia innovatiivisia keksintöjä päivittäin. Ulottuvilla olevien vaihtoehtojen määrä ei ole koskaan ollut näin suuri. Toisella puolella maapalloa keksitystä ”ihmevoiteesta” voi suomalainen kuluttaja kuulla samalla sekunnilla kuin kyseisessä maassa elävä kuluttaja. Kuluttajat pystyvät reagoimaan muutokseen silmänräpäyksellä nykypäivän teknologian ansiosta. Tietokoneella istuva kuluttaja voi vierailla toisella puolella maapalloa tutkiessaan uusimpia keksintöjä. Maailma on globalisoitunut ja pienentynyt. Me pystymme saamaan melkein mitä tahansa, milloin tahansa, minne tahansa. Kuluttajat pystyvät tilaamaan mitä erilaisimpia tuotteita ulkomailta internetin välityksellä, mutta kuluttajien turvaksi maahantuonti on tarkoin säädettyä. (Tuominen & Lindroos 2011, 27-34)

## 5.1 Lait ja säädökset

Suomessa seuraavat tahot valvovat kosmeettisten valmisteiden sekä kosmeettisten kulutustavaroiden säännöksiä sekä lakeja.

- Kuluttajavirasto valvoo Suomen markkinoilla olevia kosmeettisten valmisteiden vaatimusten mukaisuutta.
- Vastuu turvallisuudesta ja määräysten mukaisuudesta on elinkeinonharjoittajalla.
- Maahantuontia Suomeen valvoo tullilaitos.
- Kosmetiikkatuotteiden turvallisuutta omalla alueella valvovat kunnat.
- Läänihallitukset ohjaavat ja valvovat säännösten noudattamista omalla alueellaan.
- Valvontakeinoista säädetään laissa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004).
- Kosmeettisten valmisteiden on täytettävä myös kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta annetun lain sekä niin sanotun tietojenantoasetuksen (613/2004) vaatimukset.
- Kuluttajavirasto voi akuuteissa ongelmatilanteissa vaatia elinkeinoharjoittajaa toimittamaan tuotteen yksityiskohtaiset koostumustiedot Myrkytystietokeskuskelle. (Tukes 2006)

Lakien ja säädöksiänsä ansiosta turvalliset tuotteet pääsevät maahan. Kiire tekee ihmisistä lyhytjännitteisiä ja rauhattomia, jolloin kuluttajat saattavat tuntea helpotusta mahdollisuudesta tilata internetin välityksellä pikaisia ratkaisuja kauneuspulmiin. (Tuominen & Lindroos 2009, 33)

## 5.2 Teknologia ja Internet

Teknologia sekä internet antavat mahdollisuuden olla läsnä aivan eritavalla kuin ennen. Informaation määrä on kasvanut eksponentiaalisesti, eikä kasvun rauhoittumista ole havaittavissa. Pystymme keskustelemaan muutoksista sekä uusista innovaatioista suuremman osallistujamäärän kanssa kuin koskaan aiemmin. Yhtenä muutosta nopeuttavana voimana voimme pitää nykymaailman tapaa kommunikoida avoimesti. Kommunikointia pystyy tekemään lähes kenen kanssa sekä koska tahansa. Hoitolat jotka pyrkivät olemaan aallonharjalla uusissa asioissa, tutkivat maailman medioita päivittäin. Hoitolat voivat tarjota kuluttajille uusia hoitomuotoja ottamalla esimerkkiä maailmalta. Uusien innovaatioiden hakeminen on mahdollisuus olla ensimmäisten joukossa tarjoamassa kuluttajille uutta. (Tuominen & Lindroos 2009, 22-34)

## 5.3 Eettisyys

Uusien tuotteiden sekä laitteiden maahantuonnin kohdalla pitää lakien sekä säännöksiä nojassa pohtia myös eettisiä kysymyksiä. Kauneudenhoitoalan suurimpana eettisenä kysymyksenä voitaisiin pitää rehellisyyttä. Esimerkiksi, kuinka totuudenmukaista tuotteen tai hoidon markkinointi on, tai miten hyvin se täyttää annetut lupaukset. Näitä kysymyksiä pitää pohtia niin maahantuojan, kuin tuotteen tai laitteen ostajan. Maahantuotavat tuotteet sekä laitteet käyvät pitkän prosessin ennen myyntiin pääsyä. Lait ja säännökset pitävät kurissa maahantuotavien tuotteiden kaarta.

## 5.4 Laitteen saapuminen markkinoille

Seuraavassa esimerkissä käydään läpi uuden laitteen saapuminen markkinoille. Laitteen ostaja, tässä tilanteessa hoitola, voi edesauttaa rehellisyyttä sekä kuluttajien turvallisuutta. Hankittaessa uutta laitetta tai tuotetta hoitolaan, voisi ajatella, että esimerkiksi hoitolan henkilökunta kokeilisi tuotetta tai laitetta ensim-

mäisenä ennen kuluttajia. Kokeilutilanteessa hoitolan olisi suotavaa tehdä dokumentaatiota, jotta asiakkaille on näyttää toteen tuotteen tai laitteen tulokset sekä oikeanlainen toimivuus. Uuden laitteen tai tuotteen saaminen kuluttajien tietoisuuteen pitää pohtia tarkoin. Kuluttajat ovat valikoivia hoitojen ja tuotteiden suhteen, ja ennen lopullista ostopäätöstä kuluttajat hakevat tietoja sekä kokemuksia internetistä. On otettava huomioon se tosiasia, että vaikka jokin hoitola olisi ensimmäinen tuotteen tai laitteen omistaja tai maahantuoja suomessa, on internetissä tuote- ja hoitokokemuksia maasta, jossa tuote on kehitetty. Kuluttajilla on mahdollisuus tehdä taustatutkimusta ennen ostopäätöstä ja rakentaa mielikuvia näiden tietojen pohjalta. Negatiiviset kokemukset tuotetta kohtaan voidaan kumota oman hoitolan kokemuksilla, sekä dokumentaatiota tukena käyttäen. (Koskinen 2000, 27)

## 5.5 Tulevaisuuden lait ja säädökset kauneushoitoloille

Kosmetiikanlainsäädäntö on ajan tasalla ja laki vaatii kosmeettisilta tuotteilta tiettyjä kriteereitä ollakseen turvallinen käytettäväksi. Haastatteluita purkaessa, törmättiin väistämättä hoitolamaailman sääntöihin sekä säädöksiin. Suoranaisesti kauneushoitoloilla ei ole olemassa lakeja tai säädöksiä. Kauneushoitoloitten hoidot ovat hyvin kirjavia ja tämän takia säätelyitä tulisi turvallisuutta pohtiessa lisätä. Suomen Kosmetologien Yhdistyksen toiminnanjohtaja Hanne Niemistö on huolissaan Suomen hoitoloiden tilanteesta. Yhdistys ajaa Suomen Kosmetologien oikeuksia, tehden hoitolamaailmasta turvallisempaa sekä ammattitaitoisempaa. Monissa hoidoissa, kuten esimerkiksi hyaluronihappoinjektioiden laitossa, on olemassa pelkästään sosiaali- ja terveysministeriön suositus siitä, kuka injektioita saa laittaa. Kyseisessä suosituksessa injektioiden antajalla pitäisi olla terveydenhuoltoalan koulutus. Suomen Kosmetologien Yhdistyksen hallituksen kanta on, että pelkkä terveydenhuollon koulutus ei kuitenkaan riitä onnistuneen ja hyvän lopputuloksen aikaansaamiseksi. Suomen Kosmetologien Yhdistyksen mukaan injektioiden laitossa hyvä koulutustausta olisi esimerkiksi kosmetologi-sairaanhoitaja, ihotautilääkäri tai plastiikkakirurgi. Näissä koulutuksissa ihon tuntemus, toimenpiteen oikeanlainen kosmeettisuus sekä pistoksen



suorittaminen kuuluvat erityisosaamisalueisiin. Riskit tunnetaan ja komplikaatioita ilmetessä osataan toimia vaaditulla tavalla.

Kauneushoitoloille tulisi olla lakeja, säädöksiä sekä rajoituksia nopean muutoksen rinnalle. Suomen hoitolat omaavat ammattitaitoisia, hyvin koulutettuja työntekijöitä, mutta alan uusien hoitomuotojen laajentuessa rankempiin toimenpiteisiin säädökset olisivat kuluttajien turvallisuuden etu. Hoitoloiden on kiiruhdettava nopeassa muutoksessa mukana, tarjoten kuluttajille sitä, mistä maksavat. Säädöksien tai lakien puutteellisuudesta ei voida osoittaa syyttävällä sormella kauneushoitoalaa vaan kuluttajayhteisön nopeaa muutosta. Muutos on kehittymistä, ja kehittymistä on aina pidetty hyvänä asiana. Kehityksen vauhdissa pitäisi kuitenkin pysyä ja taata turvallisuus. (Tuominen & Lindroos 2009, 46)

## 6 POHDINNASTA TEKOIHIN

Kauneudenhoitoalan kehityksen tarkastelu sai aikaan ajatuksen pienin askelin tehtävästä muutoksesta. Alan kehitys turvallisempaan ja eettisempään suuntaan ei tapahdu yhdessä yössä. Historiallisten tapahtumien tarkastelu kauneudenhoitoalalla osoittaa, että alan kehitysvauhti kiihtyy koko ajan. Kehitystä sinälään ei ole tarvetta jarruttaa, vaan tarpeellisempaa onkin ohjailla sitä, mihin suuntaan kehitys jatkuu. Ajatuksena oli pienin teoin saada aikaan kasvava lumipalloefekti, joka vaikuttaisi kauneudenhoitoalan kehityksen suuntaan. Pohdinta muuttui teoiksi, kun alettiin valmistella kauneudenhoitoalan asiakaskuntaa puhuttelevaa videota. Video sai nimekseen Rajalla. Nimi kuvaa kauneudenhoitoalan ja kauneuskirurgian välistä häilyvää rajaa ja toisaalta se kuvaa myös eettisyyden ja turvallisuuden rajalla olemista. Seuraavissa kappaleissa käsitellään Rajalla-videon syntyä sekä sen kehittymistä Rajalla-projektiksi.

## 7 RAJALLA-VIDEO

Jatkuva muutos ja alojen yhä häilyvämmät rajat on saanut aikaan kauneudenhoitoalan lakien ja sääntöjen jälkeen jäämisen. Kuka tahansa voi perustaa Suomessa kauneushoitolan ja alalla tehtävät hoidot lähentelevät yhä enenevässä määrin kauneuskirurgisia toimenpiteitä. Kuluttajien kannalta ajateltuna asia on pelottava. Tavoitteena oli luoda kuluttajille ajatuksia herättävä ja ostokäyttäytymiseen vaikuttava kampanja, sen seurauksena syntyi video Rajalla. Videon tarkoituksena on saada edes murto-osa kauneushoitoloissa kävijöistä heräämään videolla esiintyviin epäkohtiin. Tavoitteena on saada asialle sosiaalisessa mediassa huomiota, jotta tietoisuus epäkohdista lisääntyisi kuluttajien keskuudessa. Huomion vieminen asiaan pakottaa kauneudenhoitoalalla toimivat yritykset ja jäsenliitot ajamaan yhä enemmän lakeja ja sääntöjä eteenpäin. Tarkoituksena ei ole asiakkaiden pelottelu pois kauneushoitoloista vaan epärehellisten ja epäammattimaisten toimijoiden väheneminen ja saaminen pois alalta.

### 7.1 Miksi video?

Mainonnassa käytetään usein ärsykeitä, kun halutaan myydä jotakin. Ärsyttävä mainos jää paremmin mieleen ja muistuttaa tehokkaasti kuluttajia ostamaan. Onnistuneella viestinnällä saavutetaan haluttu lopputulos ja sanoma huomioidaan. (Vuokko 2003, 70- 71) Rajalla – videon avulla ei ole pyrkimyksenä myydä mitään, vaan saada kauneushoitoloiden asiakkaat ajattelemaan ostopäätöksensä ja omaa turvallisuuttaan ennen toimintaa. Videolla pyritään herättämään tunteita pelottelun avulla, ja pyritään näin ollen vaikuttamaan kuluttajien ajatuksiin ennen ostopäätöksen tekemistä.

Viestin vastaanottajaa ei tule ajatella pelkästään kohteena, sillä myös vastaanottajan näkemykset ovat tärkeitä. (Vuokko 2003, 71) Sosiaalisessa mediassa julkaistun videon avulla halutaan saada aikaan keskustelua ja vuorovaikutusta

kuluttajien kanssa. Viestiä pyritään tehostamaan visuaalisin ja audiovisuaalisin keinoin. Varsinkin sosiaalisessa mediassa viestin leviäminen riippuu juuri sen sisällöstä ja siitä, kuinka mielenkiintoisena vastaanottaja sen kokee.

## 7.2 Videon tekeminen

Videon toteutukseen haluttiin löytää toteutustapa, jolla lopputulos olisi ammattimainen ja mielenkiintoinen. Frans Johanssonin käsitteellistämä Medici-ilmiö, alojen ja kulttuurien välimaastossa esiintyvien jo olemassa olevien konseptien uudeltaisesta yhdistelemisestä poikkeukselliseksi uudeksi ideaksi, herätti ajatukset videon erilaisesta toteutustavasta. Uudenlaisen ajattelutavan luomiseksi pohdittiin mitkä ovat tavanomaisia tapoja luoda informatiivinen video ja sen jälkeen poistettiin yksi olennaisista asioista. Informatiivisissa valistusvideoissa yleinen käytettävä viestinnän keino on puhe. Poistettaessa puhuminen, informaatio tulee ilmaista muilla keinoilla, kuten kuvilla ja musiikilla. Ajatus videon luomisesta pelkästään valokuvilla ja musiikilla syntyi. (Johansson 2005, 71-90)

Videoprojektin alkaessa mietittiin videon sanomaa ja kohdeyleisöä, sen pohjalta koostettiin käsikirjoitus. Käsikirjoituksen pohjalta tehtiin PowerPoint - esitys, jonka avulla visualisoitiin lopputulosta. Tavoitteena ei ollut antaa valmiita vastauksia ja ratkaisuja. Videon halutaan provosoivan ja herättävän tunteita, siksi päädyttiin teemaan, mikä jättää kaiken hieman avoimeksi. Videolla esitetään aiheeseen liittyvät oleelliset kysymykset. Missä raja kulkee? Kauneushoitoloissa ja kauneuskirurgisilla vastaanotoilla tehdään hyvin samantyyppisiä toimenpiteitä ja hoitoja. Tiedätkö kenen käsissä olet? Kauneushoitolan voi perustaa kuka tahansa. Kuka tahansa voi nimittää itseään kosmetologiksi, mikään laki ei estä sitä. Tiedostatko riskit? Riskit ammattitaidottoman henkilön käsissä ovat huomattavasti suuremmat, kuin henkilön jolla on ammatillinen koulutus.

### 7.2.1 Juoni ja videon välittämä viesti

Videolla pohditaan kauneudenhoitoalan ja kauneuskirurgisen puolen häilyvää rajaa ja epäselvyyttä siitä, mitkä asiat kuuluvat täysin vain toiselle edellä mainituista aloista. Lisäksi halutaan korostaa lakien ja sääntöjen vajavaisuutta kauneudenhoitoalalla. Suoria vastauksia esitettyihin kysymyksiin video ei tarjoa, vaan tarkoituksena on herättää ihmiset ajattelemaan kysymyksien muodossa esitettyjä asioita. Tarkoituksena ei ole osoittaa kauneushoitoloiden tai kauneuskirurgisten vastaanottojen paremmuutta, vaan korostaa, että molemmilla aloilla tulisi toimia vain ammattitaitoiset tekijät. Uusien laki- ja sääntömuutosten avulla epämääräiset toimijat pystyttäisiin paremmin kitkemään alalta pois.

Montaasin avulla halutaan luoda vuorovaikutus teoksen ja katsojan välille, katsojan halutaan eläytyvän mukaan ja katsojan reaktio ja teos yhdessä luovat kokonaisen prosessin. Kun katsoja pystyy eläytymään tapahtumiin, se lisää vuorovaikutusta, eikä kerronta ole yksipuolista informaatiota. Yksisuuntaisen informaation luominen videolle passivoi katsojaa, sillä sisältö jää mielenkiinnottomaksi eikä jätä tilaa katsojan omille ajatuksille ja tunteille. Onnistuneella montaasilla katsoja eläytyy sekä tunteen että järjen kanssa teoksen välittämiin tunteisiin. (Pirilä & Kivi 2005, 18-21)

### 7.2.2 Pääosa

Rajalla videossa pääosassa on paperipussi päässä esiintyvä hahmo, joka kuvastaa katsojalle kauneudenhoitoalalla toimivien henkilöiden kirjoa. Epätietoisuus paperipussin sisällöstä korostuu mustan kysymysmerkin avulla. Hahmolla pyritään osoittamaan, että kuka tahansa voi perustaa kauneushoitolan Suomessa, minkään näköistä koulutusta ei vaadita. Kuka tahansa – fraasi esitetään videolla useaan otteeseen, koska sen avulla tehostetaan epätietoutta siitä, kuka pääosassa paperipussi päässä esiintyvä hahmo on. Hahmon asuksi valikoitui ryppyinen valkoinen kauluspaita. Perinteisesti puhdas ja valkoinen takki herät-

tää ihmisissä luottamusta, valitun asun kanssa pyritään epäluottamuksen tunteeseen.

### 7.2.3 Tunnelma ja ulkoasu

Kauneushoitoloiden vaarat ovat usein piilossa asiakkaalta. Piilevän vaaran merkiksi videolle valittiin pelottavan tunnelman luova instrumentaalinen musiikki. Toistuvana elementtinä videolla näkyy punaista nestettä sisältävä injektioneulaa esittävä ruisku. Ruisku tekee puolikaaren muotoisen, kellon viisaria kuvastavan liikeradan, jolloin katsojalla on aikaa sisäistää juuri lukemansa ja näkemänsä, ennen seuraavaa asiaa. Video on rytmitetty osiin toistuvalla ruiskulla.

Kyltit ja tekstit on luotu mahdollisimman yksinkertaisena ja lyhkäisinä. Tekstiä haluttiin videolle mahdollisimman vähän, ilman että sanoma kärsii. Musta-valkoisilla sävyillä pyrittiin pitämään vilkkuvina still-kuvina tehty video rauhallisena ja yhtenäisenä. Valkoisella taustavärillä luotiin tunnelmaa kliinisestä ja steriilistä hoitolamaailmasta.

### 7.2.4 Kuvaus ja editointi

Video koostuu nopeasti esitetyistä perättäisistä valokuvista. Liikkuva tunnelma on saatu aikaan nopeilla kuvan esitysajoilla sekä pienillä liikkeen muutoksilla perättäisissä valokuvissa. Yksittäisten valokuvien näkymisaika videolla on tarkoin harkittu. Painotetut asiat näkyvät kuvassa kauemmin ja epäoleellisemmat asiat ohitetaan nopeammin. Lisäksi videolla on käytetty hyödyksi toistoa, jotta asiat jäisivät paremmin katsojan mieleen.

Valokuvat on kuvattu yhden päivän aikana, kaikki saman valkoisen taustan edessä. Valokuvauksessa käytettiin Canon EOS 500D järjestelmäkameraa ja videon editoinnissa Windows Live Movie Maker –ohjelmaa. Musiikki on ladattu osoitteesta <http://freemusicarchive.org/>. Videolla käytetyn kappale on Mike

Cooperin ja Viv Corringhamin New Rembetika / 14. Suora linkki kappaleeseen:  
[http://freemusicarchive.org/music/Mike\\_Cooper\\_\\_Viv\\_Corringham/](http://freemusicarchive.org/music/Mike_Cooper__Viv_Corringham/)

## 8 JULKAISU

Videon julkaisua pohtiessa, väistämättä eteen tuli epäilyksiä siitä, mitä yhden videon avulla voidaan saavuttaa. Yhden videon hätäinen julkaisu sosiaalisessa mediassa tuskin johtaisi mihinkään ja opinnäytetyötä tehdessä juuri asioihin vaikuttamisen mahdollisuus piti motivaation korkealla. Alkuperäinen ajatus sanoman levittämisestä yhden videon avulla sivuutettiin ja alettiin pohtia miten idea saavuttaa leimahduspisteensä ja alkaa levitä kuin epidemia. Idean leviäminen ja Rajalla – viruksen luominen vaatii monta onnistunutta elementtiä. Videota tehdessä sen sanoma ja viesti oli kirkkaana mielessä. Valmiin videon ollessa käsillä uudet kysymykset hyppäsivät esiin. Onko videon välittämä viesti niin mieleenpainuva, että se voi aiheuttaa muutoksen? Internetin mahdollistaman informaatiotulvan keskellä, miksi juuri tämä video olisi ajatuksia tartuttavaa materiaalia?

Mikä Rajalla- epidemia? Malcolm Gladwell esittää kirjassaan Leimahduspiste, että uudet ideat, tuotteet, muoti-ilmiöt ja tavat pystyvät leviämään yhteiskunnan keskuudessa kuin epidemia. Rajalla – epidemiasta halutaan luoda vaikuttava ilmiö, jolloin sen vaikutukset näkyvät laajalti. (22-29)

Mitä Rajalla – epidemian luomiseen sitten vaaditaan? Tarvitaan sosiaalisia, energisiä, tietäväisiä ja vaikutusvaltaisia ihmisiä, joiden avulla materiaali leviää. Lisäksi tarvitaan tarttuvamateriaali, eli sanoma, joka on mieleenpainuva ja tekee vaikutuksen. Viimeinen elementti onnistuneeseen epidemiaan on ympäristö, jossa tarttuvamateriaali toimii. (Gladwell 2000, 22-29)

Miten tämä kaikki sitten saadaan aikaan? Syntyi ajatus heimosta, jonka jäsenet syttyvät ajatukseen paremmasta ja turvallisemmasta kauneudenhoitoalasta. Alkuperäinen ajatus pelkästä videon julkaisusta hylättiin ja Rajalla-video muuttui Rajalla-projektiksi. Projektin toimeksianto päätettiin antaa toisen ja kolmannen vuoden kauneudenhoitoalan opiskelijoille.



*"Kirje tuleville heimojohtajille,*

*Onneksi olkoon! Olet saanut tarttuvan viruksen ja lähdet pian matkalle levittämään epidemiaa. Onnistuaksesi heimon luomisessa ja tarttuvan epidemian levittämisessä, tarvitset matkallesi vain muutamia asioita; innostusta, avoimen mielen ja soturin asenteen! Tästä kirjasta löydät hyödyllistä tietoa, jota voit soveltaa vapaasti tulevalla matkallasi. Rajalla-video on vain yksi osa suurempaa kokonaisuutta, jota sinä pääset nyt luomaan. Mieti millaista materiaalia tarvitset videon lisäksi, jotta sanomasta tulisi mahdollisimman mieleenpainuva. Voit tehdä lisää videoita aiheesta, ottaa hyötykäyttöön jo olemassa olevaa materiaalia, luoda mieleenpainuvia valokuvia, julisteita tai tarroja, ottaa yhteyttä bloggaajiin, luoda kanavan Youtubeen, tehdä mediatiedotteita, hankkia yhteistyökumppaneita tai mitä tahansa! Sinulla on nyt mahdollisuus tehdä maailmasta ja kauneudenhoitoalasta pienin askelin hieman parempi paikka. "*

Kuva 3. Ensimmäinen kirje heimojohtajille

### 8.1 Rajalla -projekti

Rajalla-projektin avulla halutaan saavuttaa kuluttajien huomio kauneudenhoitoalan epäkohdista. Kuluttajien kiinnittäessä huomionsa epäkohtiin, pakottaa se alalla toimijat muutokseen. Rajalla-video tarvitsee tuekseen lisää materiaalia, jotta viesti tulee mahdollisimman selkeäksi ja kuuluvaksi. Tarkoituksena on olla rehellinen, shokeerata ja herättää ajattelemaan. Tarkoituksena ei ole saattaa koko kauneudenhoitoalaan huonoon valoon, vaan kitkeä epärehelliset ja ammattitaidottomat toimijat alalta kokonaan pois. Projektiryhmän tehtävänä on luoda lisämateriaalia kauneudenhoitoalan epäkohdista, tehdä julkaisusuunnitelma ja julkaista valmiit materiaalit.

## 8.2 Rajalla -heimo

Seth Godin toteaa kirjassaan *Tribes*, jokaisella olevan mahdollisuus aiheuttaa muutosta luomalla heimoja ihmisten yhteisten kiinnostusten kohteiden avulla. Heimo tarvitsee syntyäkseen vain yhteisen kiinnostuksen kohteen ja tavan kommunikoida keskenään. Aikaisemmin heimot ovat toimineet tietyillä alueilla, mutta nykyään internet ja sosiaalinen media mahdollistavat maailman laajuisten heimojen syntymisen. (Godin 2008, 1 - 20) Rajalla -projektilla halutaan luoda kauneudenhoitoalan epäkohtiin huomionsa kiinnittänyt heimo. Kuluttajille ei haluta suoraan sanoa mitä heidän tulisi tehdä, vaan pääasiassa saada kuluttajat keskustelemaan keskenään aiheesta ja levittää ajatusta kauneudenhoitoalalla piilevistä vaaroista. Kuluttajien huomioidessa kauneudenhoitoalan epäkohdat, pakottaa se alalla toimijat tarttumaan epäkohtiin ja viemään muutosta kohti parempaa.

Ei voida olettaa, että heimo muodostuu levittämällä pelkästään yhtä videota sosiaalisessa mediassa, projektin onnistumiseen tarvitaan myös paljon muuta. Tärkein asia on suunnan näyttävä johtaja, jolla on intohimo ja halu vaikuttaa epäkohtiin (Godin 2008, 15). Heimon luominen ja toivotunlaisen huomion saavuttaminen ei ole itsestäänselvyys. Esitetyt ajatukset ja asiat eivät mitenkään voi olla kaikkien mieleen, ja toivotunlaisen huomion herättäminen saa aivan varmasti aikaan myös vastustusta. Kyseenalaistamalla nykyinen toiminta kauneudenhoitoalalla ja sen esittäminen sosiaalisessa mediassa on aloitteen tekeminen ja sen kanssa pyritään laittamaan alulle heimo, jota kiinnostaa kehittää kauneudenhoitoalaa turvallisempaan ja rehellisempään suuntaan. Heimon muodostuminen jatkossa on enää kiinni siitä, kiinnostuvatko ihmiset ja saavutaanko asiasta kiinnostuneet.

**MISSIO:** Kitkeä epämääräiset toimijat pois kauneudenhoitoalalta.

**MIKSI?** Estenomi on kauneudenhoitoalan kehittäjä. Suunta, johon alaa halutaan kehittää, on jokaisen itsensä päätettävissä.

**MITEN?** Levittämällä epidemiaa ja johtamalla heimoa.

Kuva 4. Rajalla-heimon missio

#### 8.2.1 Heimon vahvuudet

Perinteisiä tiedotusvälineitä, kuten televisiokanavia tai nettilehtiä yhdistää se, että niiltä voit ostaa aikaa ja näkyvyyttä. Rahan avulla saadaan herätettyä huomiota ja huomion herättäminen saattaa johtaa toivottuun lopputulokseen. Heimojen toimintatapa on erilainen. Heimon avulla voidaan saavuttaa enemmän näkyvyyttä ja saada tehokkaasti aikaan muutosta. Ainut ero perinteiseen tiedotuskanavaan on, että aika ja näkyvyys eivät ole myynnissä. Heimot ajavat sellaisia asioita, mitkä kokevat tärkeäksi. Sen vuoksi heimon johtaminen on yksi tehokkaimmista keinoista saavuttaa päämäärä. (Godin 2008, 91)

Heimon johtajien tulee ymmärtää, että jos ihmiset eivät usko ideaan, vika on johtajissa. Heimon johtajilla on vapaus valita miten, milloin ja missä uusi idea esitetään. Asian esittämiseen valittu aika, paikka ja tapa ovat oleelliset huomioon otettavat asiat, kun halutaan herättää ihmisten mielenkiinto ja saada aikaan muutos. (Godin 2008, 100)

Välittäminen on heimon suurin voimavara. Heimon jäsenet välittävät aidosti yhteisistä tavoitteista ja muista heimon jäsenistä. Jos kukaan ei välitä, ei heimoa ole olemassa ja ilman välittämisentunnetta ei mitenkään voi toimia heimojohtajana. (Godin 2008, 107)

Heimon muodostamiseen ei ole kikkoja tai sääntöjä, eikä heimon muodostumista voi pakottaa. Tärkeintä on heimon johtajien intohimo asiaan. On turhaa lähteä tavoittelemaan kaikkien huomiota välittömästi, huomattavasti helpompaa on löytää yksi ihminen, joka on aidosti kiinnostunut samasta asiasta. Yhden välittävän ihmisen kautta voi helposti saavuttaa kymmenen muuta aiheesta kiinnostunutta. Heimot muodostuvat ihmisten rekrytoidessa toisiaan yhteisen kiinnostuksen kohteen takia. (Godin 2008, 110)

Heimon johtajilla on mahdollisuus antaa tuleville heimon jäsenille tarina tulevaisuudesta ja muutoksesta. Tarinan tulee olla sellainen, että heimon jäsenet voivat itse kertoa sitä eteenpäin. Ihmiset uskovat sellaisiin tarinoihin, joita he itse kertovat. Usein ihmiset uskovat myös tarinoita, joita he kuulevat ystäviltään. Harvemmin uskotaan tarinoita, joita kuka tahansa ventovieras kertoo. (Godin 2008, 117)

### 8.2.2 Sosiaalisen epidemian levittäminen

Malcolm Gladwell käsittelee kirjassaan *Leimahduspiste* sosiaalisten epidemioiden leviämistä, sitä miten ajatukset ja ideat saavuttavat pisteen, jolloin ne räjähdysmäisesti leviävät ihmisten keskuudessa. Klassinen puskaradioesimerkki, vaikuttavan sanoman epidemian kaltaisesta leviämisestä, on Yhdysvalloissa tapahtunut Paul Reveren historiallinen ratsastus. Vuonna 1775 Bostonissa vauvutallilla leipänsä ansainnut nuori mies kuuli brittiarmeijan upseerien keskustelun seuraavalle päivälle ajoitetusta kostosta. Tallipoika kiirehti kertomaan kuulemansa Paul Revere nimiselle hopeasepälle, joka oli jo aikaisemmin samana päivänä saanut vihiä brittiläisten suunnitelmasta marssia Lexingtonin kaupunkiin pidättääkseen siirtokuntien johtajat. Revere ja hänen ystävänsä Joseph Warren päättivät varoittaa Bostonia ympäröiviä yhdyskuntia brittien suunnitelmasta, jotta paikalliset voisivat kerääntyä brittejä vastaan. Revere ratsasti tuona iltana läpi usean kaupungin, joissa jokaisessa hän kertoi siirtokunnanjohtajille brittien tulosta. Reveren uutinen levisi kuin virus, ja tieto kulki läpi koko seudun. Brittien aloittaessa marssinsa seuraavana aamuna, vastassa olikin järjestäytynyttä ja

raivokasta vastarintaa. Concoridin siirtokuntamiliisi kohtasi britit ja kohtaaminen sai aikaan sodan, joka tunnetaan Amerikan vallankumouksena. Reveren alulle laittama poikkeuksellinen uutinen kulki nopeassa ajassa todella pitkän matkan ja sanomalla oli huomattava vaikutus. Samankaltaisen huomion saavuttaminen puskaradion avulla on epätodennäköistä, mutta esimerkki näyttää puskaradion toimivuuden ja mahtavuuden parhaimmillaan. Ystävän tai tuttavien suositus vaikuttaa huomattavasti kuluttajien ostopäätöksiin, siitä huolimatta, että yritykset käyttävät valtavia määriä rahaa luodakseen onnistuneen mainoskampanjan. Voidaan jopa ajatella, että jatkuvan markkinointisuman keskellä puskaradiosta on tullut vaikuttavin suostuttelun laji. (Gladwell 2000, 35 - 37)

### 8.2.3 Mitä heimon johtajat voivat tehdä?

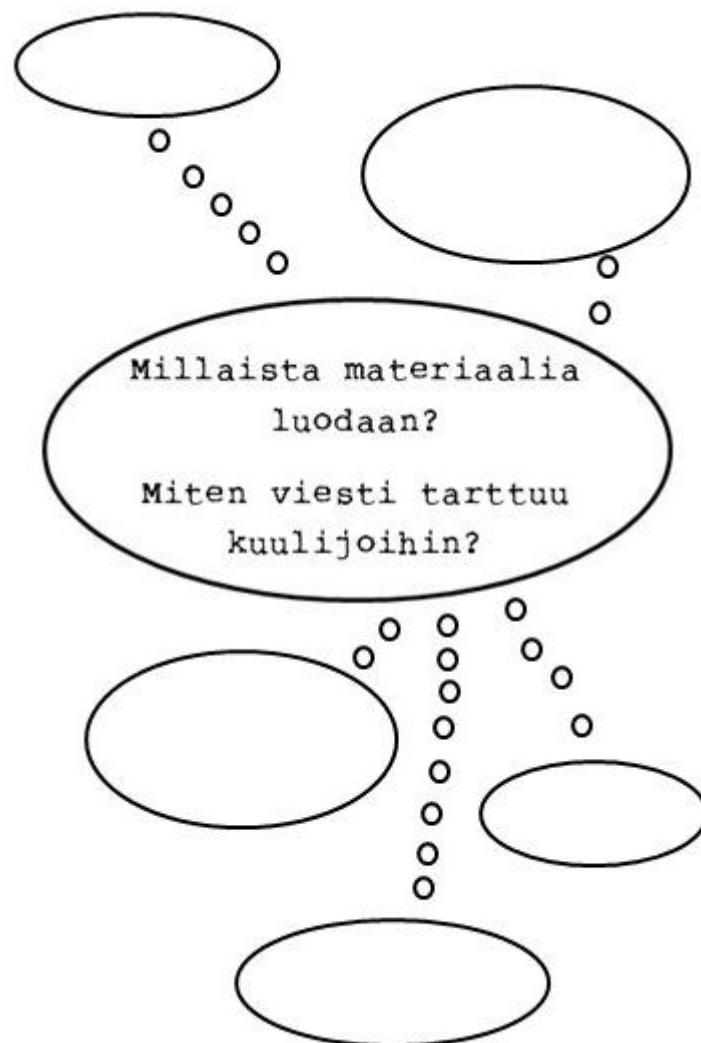
Vastaus kysymykseen on ilmeinen, heimon johtajat voivat tehdä mitä vain. Jokainen heimo ja heimonjohtaja ovat erilaisia, joten ratkaisu on tehdä jotain mitä ei ole ennen tehty. Jos vastaus otsikon kysymykseen olisi nyt tässä, ei se olisi enää heimon johtajien ratkaisu.

*"Kirje tuleville heimojohtajille,*

*Heimon muodostaminen on alkanut, kun olet koonnut ympärillesi joukon osaavia ja innostuneita henkilöitä. Kehittäkää nyt viesti oman näköiseksi. Mitä kaikkea haluatte viestiä kauneudenhoitoalan epäkohdista ja kenelle tarkalleen viesti on osoitettu? Rakentakaa lisämateriaali jo olemassa olevan videon ympärille ja laatikaa tarkka julkaisusuunnitelma. Missä, milloin ja miten materiaalia julkaistaan ja miten sille saadaan toivotunlaista huomiota? Millaisessa ympäristössä viesti leviää parhaiten? Luokaa lisäksi projektille rajat. Miettikää mitä tahdotaan saavuttaa ja oppia? Mihin kaikkeen löytyy jo osaamista? Miten projekti päätetään?"*

Kuva 5. Toinen kirje heimojohtajille

## 8.2.4 Sisällön luominen



### 8.2.5 Millaisessa ympäristössä sanoma toimii?



## 9 SAAVUTETTU HUOMIO

*"Tämä kohta on tuleville*

Rajalla - heimon johtajille,

*tarinaa jatkatte te."*

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



## 10 POHDINTA

Matka asiakasdokumentointia käsittelevästä toimeksiannosta Rajalla-projektin suunnitteluun oli vaiheikas. Opinnäytetyötä tehdessä motivaatio kumpusi halusta vaikuttaa tärkeisiin asioihin ja halusta vaikuttaa kauneudenhoitoalan kehityksen suuntaan. Työn kehittyminen perinteisistä haastatteluista kauneudenhoitoalan kehitysprojektiksi ei toteutunut noudattamalla alkuperäistä suunnitelmaa. Omien mielenkiinnonkohteiden huomioiminen, asioiden kyseenalaistaminen ja riskien ottaminen johti lopulta ratkaisuun tehdä opinnäytetyöstä aloite suuremmalle kokonaisuudelle. Tavoite opinnäytetyön valmiiksi saattamisesta ja valmistumisesta estenomiksi, kauneudenhoitoalan kehittäjäksi, on nyt saavutettu. Tämän opinnäytetyön tavoite muutoksen alulle panosta ja kauneudenhoitoalan kehittämisestä parempaan suuntaan on kuitenkin kesken niin kauan, kunnes löydetään oikeat henkilöt ottamaan toinen askel. Toisen askeleen ottaminen vaatii rohkeutta ja intoa ehkä jopa vielä enemmän, kuin opinnäytetyön muodossa oleva ensimmäinen askel. Kehitystyö kohti eettisempää kauneudenhoitoalaa ja parempaa maailmaa on jokaisen vastuulla. Tämä opinnäytetyö on omistettu tuleville heimojohtajille, kauneudenhoitoalan todellisille aktivisteille.

## LÄHTEET

Gladwell, M. 2000. The Tipping Point. Leimahduspiste. Suom. Hammarsten, H. Helsinki: Ajatuskirjat

Godin, S. 2008. Tribes – We need you to lead us. USA: Portfolio.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Johansson, F. 2005. Medici-ilmiö. Huippuoivalluksia alojen välimaastossa. Helsinki: Talentum.

Keinonen, T. & Jääskö, V. 2003. Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Koskinen, L. 2000. Kannattaako etiikka?. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Melon Distribution Oy. Yritys. 19.10.2012.

<http://www.melon.fi/fi/company.html>

Nuotio, U. 2009. Kerro, kerro kuvastin. Kauneudenhoidon käsikirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Pirilä, K. & Kivi, E. 2005. Otos. Elävä kuva – elävä ääni. Ensimmäinen osa. Helsinki: Like.

Tukes 2006. Kosmetiikkaa koskeva lainsäädäntö Suomessa. Teknokemian Yhdistyksen ja Kuluttajaviraston sovellusohjeet. Viitattu 1.11.2012.

<http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/5.%20Kosmetiikkaa%20koskeva%20lains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nt%C3%B6.pdf>

Tuominen, S. & Lindroos, K. 2009. Ravistettava, Omskakas. Toisinajattelijan käsikirja. Helsinki: Tammi.

Vuokko, P. 2002. Markkinointiviestintä -merkitys, vaikutus ja keinot. Helsinki: WSOY.

## Liite1. Lomakehaastattelu: Ihotautilääkäri Ari Karppinen

Tampere 23.09.2012

1. Miten kasvojenalueelle tehtävät kemialliset hoidot tai vastaavat suurta muutosta aiheuttavat hoidot, kuten happokuorinta, injektiohoito tai timanttihionta vaikuttaa ihoon, lääkärin näkökulmasta?

En tee mitään edellä mainituista hoidoista, käytän lääketieteellisiä isotehoisia lasereita, jotka ovat viime vuosina korvanneet esim happo- ja mekaanisen kuorinnan. Kysymykseen ei voi antaa yksinkertaista vastausta, koska viime kädessä on kysymys kuorintojen osalta (riippumatta menetelmästä) siitä, minkä syvyinen ja/tai laajuinen (esim. lasereiden osalta onko kokokuorinta vai pixeltyyppinen eli fraktionaalinen kuorinta). Tämänäyttypistien kuorivien hoitojen tarkoituksena on aiheuttaa ihoon hallittu vaurio, joka johtaa ihosolukon uudistumiseen ja kollageenin kiinteytymiseen. Injektiohoidoilla ymmärrän lähinnä fillereitä, joilla sen sijaan tehdään ihojuonteiden täyttöjä.

2. Millaiseen ympäristöön koet edellä mainittujen hoitojen soveltuvan? (Esim. kauneushoitola, plastiikkakirurginen sairaala, lääkärin vastaanotto tms.)

Kosmetologiseen hoitolaan soveltuvat ehdottomasti vain ihon pintasolukkoa uudistavat KEVYET kuorinnat esimerkiksi sopivilla hedelemähapoilla. Sen sijaan syvät kuorinnat esim TCA, salisyylihappo tms, lääketieteelliset laserit (esim CO2, er:yag full ablation tai fraktionaalinen) kuuluvat terveydenhuollon ammattilaisille (Luokka 4, lääketieteelliset laserit jo lainkin mukaan).

Itse olisin sitä mieltä että parhaiten hoidon antaa tähän alaan perehtynyt ihotautien erikoislääkäri, koska ihotautilääkäreillä on paras perustietämys ihon rakenteesta, sairauksista ja ihon hoidosta toimenpiteen jälkeen. Plastiikkakirurgin koulutus antaa valmiudet invasiivisiin plastiikkakirurgisiin toimenpiteisiin, mutta ihon muokkauksen kannalta

tämäntyyppisillä menetelmillä koulutus on epätarkoituksenmukainen eli heidän erikoisosaamisensa menee osin hukkaan.

Injektiohoitojen osalta olen ehdottomasti sitä mieltä, että ne kuuluvat lääkäriympäristöön. Joitakin injektiohoitoja voisi antaa koulutettu sairaanhoitaja lääkärin valvonnassa. Injektioaineita on tullut markkinoille satoja erilaisia, niihin liittyy merkittäviä komplikaatioriskejä ja hoito vaatii erittäin hyvän anatomian ja fysiologian tietämyksen. Botuliinipistosten osalta ehdottomasti vain lääkäri.

3. Minkälainen koulutustausta edellä mainittuja käsittelyjä tekevällä henkilöllä tulisi olla omasta näkökulmastanne?

Katso edellä oleva vastaus.

4. Millaisia kasvojen alueelle tehtäviä hoitoja olette työssänne suositelleet tai voisitte suositella?

En täysin ymmärrä kysymyksen asettelua tai tarkoitusta... Riippuu mitä ongelmaa hoidetaan. Voin suositella tarpeen mukaan täyteaineita, muokkaavia/korjaavia laserhoitoa, karvanpoistoa, RF-kiinteytystä, non-invasiivisia rejuvenaatioita, pigmentaation vaalennushoitoja (laserein tai lääkkein), tatuoinninpoistoa laserilla, verisuonien poistoa/polttoa laserilla tms

5. Onko vastaanotollanne käyneille asiakkaille tehty edellä mainittuja hoitoja? Millaisia komplikaatioita olette nähneet?

Teen laserilla/RF-laitteilla kaikenlaisia hoitoja, joista edellä puhuin. Toistaiseksi en tee filleripistoksia ja botuliinipistoksia aika harvoin (paitsi kainalohikoiluun).

Korkean koulutustasoni ja huippulaitteiden ansiosta vakavia komplikaatioita ei ole esiintynyt lähes 10 vuoden "laserurani" aikana. Olen nähnyt kyllä paljon komplikaatioita, joita on tullut muiden lääkäreiden,

kosmetologien, sairaanhoitajien, tatuojien yms. toimesta. Tällä hetkellä toimin asiantuntijalausuntojen antajana kahdessa oikeusjutussa, jotka liittyvät epäonnistuneen kestopigmentoinnin/tatuoinnin tekkoon kasvojen/pään alueella. Olen myös potilasvahinkokeskuksen asiantuntijalääkärinä (en välttämättä ainoana) ihon ja ihosairauksien hoitoihin liittyvissä potilasvalituksissa.

Muutamista komplikaatioista mainitakseni: täyteaineen hylkimisreaktio huulissa ja kasvoilla, levinnyt tatuointiväri silmäluomissa, asiakkaan toivomuksen vastainen kulmakarvatatuointi paksuna mustana ja pysyväenä, vaikka piti olla ohut ja haalentuva ajan kanssa, tatuointiliikkeen antama laitton laserhoito tatuoinnin poistamiseksi ja siitä aiheutunut vaikea kiristävä laaja arpeutuminen olkavarteen, hormonaalisen maksaläiskän (melasma) 10 kertaa tehty valoimpulssihoito, vaikka joka kerran tulos meni tummaan suuntaan (melasmaa ei saa polttaa millään laitehoidolla ilman riskiä tummumisesta).

6. Millaista asiakasdokumentointi on lääkärin työssä? Miten dokumentointi tapahtuu? (tavat, laitteet)

Potilastietojärjestelmä johon kirjataan ongelma ja tehty hoito, potilaan odotukset hoidosta ja kerrotaan riskit mahdollisimman realistisesti. Usein kuva kameralla ja/tai VISIA ihoanalyysilaitteella tämän lisäksi.

7. Miten dokumentointia hyödynnetään?

Kuvista voi katsoa tuleeko parannusta, jos ei muuten muista tai potilas ei muuten huomaa vastetta. Tekstistä näkee mitä on tehty aikaisemmin ja kuinka monta kertaa, onko ollut toipumisessa ongelmia ja tehdäänkö samanlainen, toisenlainen, voimakkaampi, kevyempi hoito jne.

8. Kuinka tärkeänä koet dokumentoinnin työssäsi ja miksi?

Se on oikeusturvankin kannalta välttämätön lääkärin työssä, lakikin siihen meitä lääkäreitä velvoittaa joten sitä ei voi edes asettaa kyseenalaiseksi.

9. Minkälainen asiakasdokumentointi sopii mielestäsi kauneushoitoloihin?

En tunne alaa niin hyvin, lakikin on erilainen kuin terveydenhoidossa. Mielestäni dokumentointi on yhtä tärkeä kuin lääkärinkin työssä.

## **Liite2. Lomakehaastattelu: Sairaala Siluetti Spa, Matti Pakkanen ja Salla Hill**

Helsinki 22.09.2012

1. Kerro kasvojenalueelle tehtävistä hoidoista ja käsittelyistä, kuten happokuorinta, injektiohoito, timanttihionta jne. Miten hoidot tehdään? Millaisia tuloksia niillä saavutetaan? Minkälaisia riskejä ne sisältävät? Kuinka yleisiä komplikaatiot ovat?

Kemialliset ihon kuorintamenetelmät

Kemiallisia kuorintoja on kolme:

- maitohappo (miedoin)
- maitohappo, palorypälehapo ja salisyylihappo
- palorypälehapo, salisyylihappo ja glykolihapo
- TCA kuorinta
- Fenoli kuorinta

Kevyet kemialliset kuorinnat kirkastavat ihoa, tasapainottavat ihon rasvaisuutta, supistavat ihohuokosia ja tasoittaa ihon väriä. Hoidon soveltuvuus selvitetään ihoanalyysin ja haastattelun avulla.

Ensimmäisen kerran kun asiakas saapuu kosmetologin vastaanotolle tehdään aina maitohappopohjainen kuorinta koska ihon herkkyyttä ja vastetta ei voida tietää. Asiakkaan iho puhdistetaan ja kuivataan hyvin, jonka jälkeen kertakäyttöisellä aplikaattorilla levitetään kasvoille kuorinta-aine . Vaikutusaika riippuu ihon vasteesta. Vaikutusajan jälkeen kuorinta-aine neutralisoidaan sekä poistetaan kylmän veden avulla. Kuorinta-aineet kihelmöivät ja kuumottavat iholla joten kylmä vesi viilentää ihoa ja poistaa tuntemukset. Lopuksi laitetaan rauhoittava naamio.

Liian voimakas kuorinta-aine ja liian pitkä vaikutusaika voi aiheuttaa pitkäaikaista ärsytystä iholla. Herkkäihoisille ei suositella kemiallista

kuorintaa. Komplikaatioita harvoin tulee kun osataan valita oikein asiakaskohde.

Ihon kuorintaan sopivat useat orgaaniset hapot, kasveista saatavat. Niiden teho on hyvin erilainen ja ihon paranemisaika kuorinnan jälkeen vaihtelee. Käytettävän aineen sopivuus on hyvä testata, koska yliherkkyys on tavallista.

Kosmetologin käyttämien kuorinta-aineiden lisäksi on plastiikkakirurgien käytössä mm. Fenoli-kuorinta ja Trichlorettikahappokuorinta (TCA) Näissä iho kuoriutuu syvemmältä ja ne vaativat usein jonkinasteisen anestesian tai sedatio ja erillisen jälkihoidon infektioiden välttämiseksi.

#### Mekaaniset ihonkuorintamenetelmät

Ihon pintasolukkoa voidaan irrottaa erilaisilla mekaanisilla kuorintalaitteilla

- Mikrokuorinta
- Timanttihionta
- Ihon hionta

Mikrohionnassa ihon pintaa irroitetaan hiekkapuhallusmaisesti kidesuihkulla, joka imee irronnen solukon pois. Sopii pieniin alueisiin, vaikea saada tasaista jälkeä.

Timanttihionta on ihon pintaa kevyesti kuoriva, kirkastava ja epäpuhtauksia poistava hoito. Hoidon soveltuvuus selvitetään ihoanalyysin ja haastattelun avulla. Hoito kirkastaa, tasoittaa ihon väriä ja puhdistaa.

Asiakkaan ihotyypin mukaan valitaan sopiva hoitopää/karheus. Puhdas, hoidettava alue käydään useamman kerran läpi ristikkäis suunnin, jotta joka kohta tulee käsiteltyä kunnolla. Hoito soveltuu parhaiten suurihuokoiselle, elottomalle ja epäpuhtaalle iholle. Hoitoa ei pidä



kuitenkaan tehdä jos iholla on tulehtuneita näppylöitä. Iho voi punoitella hoidon jälkeen.

Nämä ovat varsinaisesti kosmetologien käytössä olevia ihon hiontamenetelmiä, joissa ei mennä ihon syvempiin kerroksiin, vaan poistetaan ainoastaan pinnan kuollutta solukerrosta. Tällöin jälkihoitotarve on vähäisempää ja ärsytyksestä johtuva punoitus paranee tunneissa.

Ihon mekaaninen hionta voidaan tehdä hiomalla ihoa santapaperilla tai erilaisilla pyörivillä poran terillä, timanttipintaisella rummulla tai pyöreällä teräsharjalla. Näissä plastiikkakirurgien käyttämissä menetelmissä voidaan ihoa hioa eri syvyyksiin riippuen tarpeesta. Yleensä aina mennään iho syvempiin kerroksiin ja Itoimenpiteestä syntyy aina verestävä pinta. Hionnalla ei kuitenkaan mennä täysin ihon läpi, että ihon palautuminen voi tapahtua jäljelle jäävistä soluista. Käytetään esim. acnearpisuuteen, arprien tasaamiseen, rhinophyman hoitoon jne. Vaatii aina sedation tai anestesian.

Laser-kuorintamenetelmät

- Ihon pintasolukon kuoriminen laserilla
- Kuorinta, missä aktivoidaan ihon syvempiä kerroksia, fraktionaalinenkuorinta

Laserkuorinnassa erilaisilla lasersäteillä saadaan niiden valon aallonpituudesta johtuen erilaista vaikutusta ihoon. Kuorintalasereissa poistetaan ihon pintakerrosta aina verinahkaan asti tarpeesta riippuen eri syvyyksiin. Paitsi ihon pintasolujen irroittamista, tarvitaan ihoon kiinteyttävää vaikutusta, jonka lämpötilan nousu kudoksessa aiheuttaa. Liian suuri lämpövaikutus taas aiheuttaa pidentyneen punoituksen ja paranemisajan. Kun ihon pintasolukko poistetaan ja kasvaa takaisin, se tulee terveempänä ja uudistuneena, tasavärisenä ja siileänä.

Fraktionaalinen ihon kuorinta.

Paitsi ihon pintasolujen kuorinta, voidaan laserilla aktivoida ihoa syvemmältä tekemällä lasersäteellä pieniä reikiä ihon pinnan läpi. Tällä aktivoidaan ihoa kehittämään elastiini ja kollageenisäikeitä, saamaan lisää kimmoisuutta. Tämän menetelmän etu on lyhyempi paranemisaika, kuin jos pyrimme samaan tulokseen pelkästään laserhionnan lämpöä nostamalla

2. Miten selvitetään soveltuuko hoito asiakkaalle?

Katso edeltä.

3. Kenen vastuulla on, jos hoidon seurauksena asiakkaalle tulee komplikaatioita?

Komplikaatioista vastaa aina toimenpiteen tekijä. Sen vuoksi itsenäisesti toimiva kosmetologi tarvitsee aina vakuutuksen, joka korvaa potilaalle syntyneen haitan. Toimenpiteet, jotka kosmetologi tekee lääkärin valvonnassa, ovat täysin lääkärin vastuulla.

4. Millaiset kasvojen alueen hoidot soveltuvat mielestäsi perinteiseen kauneushoitolaan kosmetologin palvelutarjontaan ja millaiset hoidot olisi hyvä suorittaa valvotummissa olosuhteissa, kuten lääkärin tai muun hoitohenkilökunnan toimesta?

Tällä hetkellä viranomaismielipide kosmetologien hoitomenetelmiin on: ei saa läpäistä ihoa.

Se tarkoittaa, että esimerkiksi ihoa läpäisevät injektiot ovat terveydenhoidon piiriin kuuluvia ja tekijällä pitää olla terveydenhoidon koulutus, hänen pitää olla rekisteröity terveydenhoitohenkilöstöön. VALVIRA valvoo näiden työtä.

Toisaalta käytännössä esimerkiksi mesoterapia, joka nimensä mukaisesti on vain ihon keskikerrokseen ulottuvaa hoitoa, on kosmetologien käytössä. Mesoterapia nykyisin menee kuitenkin viemään vaikuttavia hoitoaineita myös ihon läpi, jolloin se periaatteessa siirtyy terveydenhoidon alueelle.

Samoin osa injektiohoidosta tehdään ihon sisään puhkaisematta tätä suojakerrosta, mutta suurin osa täyteaine ja botuliinihoidoista perforoi ihon. Viranomaisten kanta on injektiohoitoihin selvä, ei kosmetologeille sopivia menetelmiä.

Käytännössä tiedän, että Suomessakin useat kosmetologit tekevät injektiohoitoja. Näiden henkilöiden kannattaisi hankkia ainakin kunollinen virallisesti todistettu koulutus ja lisäksi taustakseen lääkäri, joka ottaa vastuun ko. työstä. Myöskään vakuutus ei korvaa sellaisten toimenpiteiden komplikaatioita, jotka eivät kuulu kosmetologin ammattikuvaan.

Kauneushoitoloissa voi hyvin tehdä perinteisiä ja tehokkaita hoitoja mutta injektiot, voimakkaammat kuorinnat, laserhoidot on lääkäreiden ja/tai sairaanhoitajien tekemiä.

5. Millainen koulutustausta SiluettiSpa:n henkilökunnalla on?

Hoitohenkilökunta koostuu koulutetuista kosmetologeista, hierojista, sairaanhoitajista, lääkäreistä ja plastiikkakirurgeista.

6. Minkälaista koulutusta SiluettiSpa tarjoaa työntekijöille?

Siluetti järjestää henkilökunnan koulutusta säännöllisesti jolloin kaikkien ammattitaitoa pystytään hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla.

7. Miten asiakasdokumentointia tehdään Siluetissa? Minkälaista tietoa asiakkailta halutaan ennen toimenpiteitä ja hoitajaksojen aikana? Kerroisitko dokumentointiin käytettävistä laitteista ja tavoista tarkemmin? Miten tietoja hyödynnetään ja seurataan asiakkaan kanssa?

Jokainen asiakas täyttää ensimmäisen kerran vieraillessaan Siluetissa esitietolomakkeen jonka tiedot rekisteröidään Siluetin omaan tietokantaan. Esitietolomakkeessa kysytään mm. allergiat, ruokavalio, sairaudet, edeltävät hoidot yms.

Kaikkien hoitojen jälkeen, dokumentoidaan:

- miksi asiakas tuli
- mitkä ovat asiakkaan toiveet
- mitä tehtiin
- kirjataan jatkohoito suunnitelma

Joidenkin hoitojen yhteydessä otetaan hoidettavalta alueelta valokuvat.

Asiakkaan saapuessa uudelleen, dokumentit ovat hoitohenkilökunnan luettavissa, mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksen. Näin myös hoitajan vaihtuessa, hän pystyy lukemaan tiedot edellisestä käynnistä ja sen tapahtumista. Valokuvista pystytään helposti seuraamaan hoitotuloksia yhdessä asiakkaan kanssa. Myös tekstidokumentit ovat asiakkaan luettavissa halutessaan.

8. Kuinka tärkeänä koet asiakasdokumentoinnin ja miksi? Mitä hyötyä dokumentoinnista on?

Dokumentointi on tärkeä tehdä huolellisesti ja tarkasti jotta asiakkaan turvallisuus ja luottamus säilyy. Myös hoitohenkilökunnan on tärkeä tietää asiakkaan aikaisemmista hidoista ja toiveista. On tärkeää myös tietää asiakkaan terveydentilasta ja mahdollisista allergioista. Reklamaatio tapauksissa dokumentit ovat hoitohenkilökunnan turva. Dokumentoinnin avulla hoitotuloksia pystytään seuraamaan. Valokuvat ennen ja jälkeen, kasvojen hoidossa VISIA analysoimiseen ja hoidon tuloksen seurantaan.

9. Koetko dokumentoinnin olevan oleellinen osa myös hoitoloissa tehtäviä käsittelyjä, joiden avulla pyritään selkeään muutokseen? (happokuorinta tms.) Miksi? Minkälainen dokumentointi on mielestäsi riittävää kauneushoitoloissa?

Kyllä dokumentoinnin laatu on koko hoidon laadun mitta.

### **Liite 3. Suoria lainauksia kauneushoitoloiden haastatteluista**

”Meillä on sähköinen järjestelmä sekä tällainen kortisto.”

”Asiakkaat itse kyllä tietävät ja tiedostavat riskin.”

”Juonnetäytöistä me otamme asiakkaan allekirjoituksen, että hän ymmärtää ja ymmärtää kaiken mitä olemme siihen lomakkeeseen kirjoittaneet.”

”REKLAMAATIO JOHTUU MELKEIN AINA TIEDON PUUTTEESTA”

”Sillon me ollaan myöskin epäonnistuttu, meillä on tarkoitus antaa tietoa.”

”Haetko ongelmaan ratkaisua vai tuletko vain rentoutuun?”

”Toki myös kosmetologit niitä (Injektiopistoksia) tekee, mutta mun mielestä aina sillon kun pistetään ja mennään sillätavalla ihon sisälle niin se ei enään ole kosmetologien duunia, koska siinä on sitten vaara, että asiakas saattaa mennä shokkiin tai jotakin muuta ja ei meillä ole sitten välineitä siihen.”

”Alussa teimme paljon ennen ja jälkeen kuvien ottamisia, mutta ei niillä sitten kauheasti periaatteessa ollut merkitystä ja pitääkö sellaisia sitten muistaa millainen se oli ennen?” ”Se on ollut mikä on ollut ja nyt se on hyvässä kunnossa ja se riittää meille ja se riittää hänelle, niin ei me, ja kauheen vaikeeta dokumentoida tollasia pieniä ryppyjä, mutta sitten tiestysti aknesta ollaan ennen ja jälkeen kuvia ja tosi hyviäkin kuvia mutta ei me sitten lähetty siihen. Se on sama jos menee tonne vartalohoitoihin, me ei tehdä kauheesti vartalohoitoja, mutta jos menee vartalohoitoihin niin sama se yhtätyhjämpäivästä sellainen mittaaminen, se niin riippuu kuka mittaa, mitataanko hoitolassa kii-reessä tai mitataanko kotona ja sitten sulla tarvii olla koko sen hoidon

aikana kauheet tussin jäljet siellä vartalossa, että tulee sitten samasta kohtaa ne mittaukset varmasti, aika hankalaa, aika hankalaa.”

”Eihän me voida olla kaikesta vastuussa kuinka asiakas reagoi, me tehdään kumminkin aika voimakkaita hoitoja ja jos halua tuloksii niin silloin tulee ihoreagoiteja kuten hilseilee ja punottaa.”

”On hirveän vaikeaa saada kosmetologit kuin myös kampaajat ymmärtämään dokumentoinnin tärkeys”

”Ajatellaan kaupallisesta näkökulmasta, tämän perusteella pystytään kohdistamaan markkinointia oikeille asiakkaille”

”Sähköisen asiakastietojärjestelmän rinnalla käytetään vielä pahvisia kortteja.”

”Tänäpäivänä kuluttajat valittavat todella helposti kaikesta, olemattomista asioista”

”Netti on nykypäivänä harhaanjohtava, sinne harvemmin ne kirjoittavat jotka ovat todella tyytyväisiä vaan juurikin ne sinne kirjoittavat jotka eivät ole. Jotkut asiakkaat hakee hakemalla virheitä ja mollaavat, tämä on todella ikävää.”

”Olisi hyvin tärkeää, että jokaisella kosmetologilla olisi sähköinenjärjestelmä ja sinne laitettaisiin asiakkaasta ennen ja jälkeen kuvat, MUTTA sitten on myöskin se, että asiakkaat pelkäävät kuvien ottamista, mutta sitten kun asiakkaalle osataan selittää että kuvat otetaan, jotta voidaan nähdä lopputulos varmasti, antavat jotkut asiakkaat ottaa kuvia.”

”Netti tekee paljon hallaa, siellä on paljon tietoa ja paljon väärää tietoa.”

”Hoidot eivät ole se ainut tärkeä asia vaan myös kotihoito, joka on se kaikista tärkein, elikä se myynti asiakkaalle kotiin.” ”Ensiarvoisen tärkeää on että asiakkaalla on ne oikeat välineet kotona käsitellä sitä

ihoa tai hiusta, jotta me saataisiin hyviä lopputuloksia.” ”Se kotona tehtävä JOKAPÄIVÄINEN juttu on paljon tärkeämpää kuin hoitoloissa tai kampaajilla käyminen, jotta me saadaan se iho tai hius pysymään kunnossa.”

”Koulumaailmassa dokumentoinnista mainittiin asiakaskortiston ver-  
ran. Asiakaskortisto oli pääasia, mutta siltikään sitä ei hyödynnetä  
tarvittavalla tavalla.”



## **Liite 4. Sähköpostihaastattelu: Suomen Kosmetologien Yhdistys ry, Toiminnanjohtaja Hanne Niemistö**

Helsinki 09.10.2012

1. Mitä olette yhdistyksenä mieltä, kuuluvatko happo- sekä injektiohoidot kauneushoitoloille ja kosmetologien suoritettavaksi? Onko kyseisille hoitoille lakeja tai määräyksiä siitä, kuka ne saisi suorittaa?

Kosmetologit tekevät työssään happohoitoja/kemiallisia kuorintoja. Hap-pohoidossa eli kemiallisissa kuorinnoissa käytettyjen aineiden pitoisuudet ja happohoitotuotteiden ainesosat vain eroavat lääkärien käyttämistä. Käytännöt ovat kuitenkin kirjavia ja säätely tulisi turvallisuuden nimissä li-sätä.

Pyydän ottamaan yhteyttä näistä lääkärien tekemistä hoidoista ja hoitoi-hin käytettävistä aiheisosista suoraan lääkäreihin (esimerkiksi Ihotauti-lääkäreihin. Ihoakatemia on yksi hyvä tietolähde).

Lakia kemiallisista kuorinnoista ei ole.

Lääkäreillä on koulutuksensa puolesta valmiudet voimakkaampiin hoitoi-hin ja mahdollisien poikkeustilanteiden hoitamiseen.

2. Saako kosmetologit tehdä injektio pistoshoitoja kuluttajille?

Injektiot ei suoraan liity kosmetologin työhön. Kosmetologilla, ihon/ihonhoitamisen ammattilaisella on ihon tuntemus, mutta välttämättä ei pistokoulutusta/valmiutta käsitellä poikkeustilanteita. Lääkeaineita si-sältävät injektiot (esim. Botox) on varattu vain lääkärien käyttöön, mutta hyaluronihappoa sisältävien injektioiden antamiseen ei ole olemassa säätel-yä vain sosiaali- ja terveysministeriön suositus. Suosituksessa in-jektioiden antajalla pitäisi olla terveydenhuolto alan koulutus.

Yhdistyksemme hallituksen kanta on, että pelkkä terveydenhuollon kou-lutus ei kuitenkaan riitä onnistuneen ja hyvän lopputuloksen aikaansaa-

miseksi. Koulutustaustaan olisi hyvä kuulua myös ihon liittyviä opintoja/erikoistumista. Hyviä koulutusyhdistelmiä ovat kosmetologisairaanhoitaja, ihotautilääkäri, plastiikkakirurgi.

	Hoitola 1	Hoitola 2	Hoitola 3	Hoitola 4
Dokumentointi Tavat / Laitteet	Kommentti: Dokumentointimme on liian huonoa. Kuvia otetaan JOS asiakas antaa suostumuksen. <b>Pahvikortisto</b> sekä sähköinen asiakasjärjestelmä. Alkukartoituslomake: Sairaudet, tavoitteet, elämäntilanne, muuta huomioitavaa hoidon aikana jne.	Sähköinen asiakasjärjestelmä / kassa. Asiakkailta kerätään nimi, sähköposti, puhelinnumero. <b>Pahvikortisto</b> .	Dokumentointia ei pidetä tärkeänä. Ennen tehtiin dokumentointi mm. kameralla. Asiakasjärjestelmä, <b>pahvikortisto</b> .	Sähköinen asiakasjärjestelmä. Ensimmäistä kertaa hoitolassa asioiva asiakas haastatellaan pienimuotoisesti mm. terveydentilasta. Dokumentaatiota tehdään sitä laajemmin mitä asiakas pyytää. Esimerkiksi valokuvaus ennen hoitosarjojen aloittamista.
Puutteellisuuksia dokumentoinnissa	Ei ole hyvää kuvausjärjestelmää. Ihonhoitoon kuuluvien kameroiden hintalaatu suhde väärä niiden antamaan hyötyyn.	Nykyinen käytössä oleva asiakasjärjestelmän hyvin puutteellinen.	Ei tunne dokumentointia tärkeänä. Varsinkaan valokuvaamista.	Asiakasjärjestelmä ei tarpeeksi kattava.

	Hoitola 1	Hoitola 2	Hoitola 3	Hoitola 4
Hoitokohtaiset eroavaisuudet dokumentoinnissa	Haastattelu asiakkaan terveydentilasta ja hoidon perusriskien läpikäyminen. Juonnetäytöhoidoissa asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus hoidosta.	Omat <b>pahvikortistot</b> : Injektiohoidot, Hieroja, Dermaroller, Määrätyt vartalohoidot.	Omat <b>pahvikortistot</b> : Laserhoidot, Valoimpulssihoidot, Kasvohoitokortisto, Asiakkaan käynnit sekä ostot.	Tehdään mitä asiakas tahtoo.
Kommentteja dokumentoinnista	Pitäisi tehdä paremmin. Dokumentoinnilla parhaimmat todistusaineistot hoitojen onnistumisista sekä tuki reklamaatio tilanteissa.	Valokuvausta pitäisi tehdä enemmän. Sekä ylipäättänsä dokumentoida paremmin. Dokumentoinnin tarpeellisuutta ei tiedosteta.	Hoitola ei tunne tarpeelliseksi tehdä kattavampaa dokumentaatiota.	Tehdään mitä asiakas tahtoo.

	Hoitola 1	Hoitola 2	Hoitola 3	Hoitola 4
Reklamaatiot	<p>Injektiohoidosta aiheutunut komplikaatio. Happohoidoissa asiakkaat saattavat ilmoittaa liiallisesta punoituksesta. Omistajan kommentti: "Reklamaatiot johtuvat melkein aina tiedon puutteesta. Silloin me olemme epäonnistuneet, meillä on tarkoitus antaa tietoa."</p>	<p>"Tänäpäivänä kuluttajat valittavat todella helposti kaikesta, olemattomista asioista!" Asiakas oli tullut hoitoon ja kaulassa oli entuudestaan maksaläiskä, asia oli kirjattu kortistoon ennen hoidon aloittamista mutta kuvallista dokumentaatiota ei oltu tehty. Asiakas väitti hoidon jälkeen, että maksaläiskä olit tullut hoidosta. Hoitola teki asiakkaalle vaalentavanhoidon, mutta koska asiakas ei ollut tyytyväinen sanoi hän ottavansa yhteyttä kuluttaja-asiamieheen. Hoitola tiedusteli oikeutensa asian tiimoilta ja kävi ilmi, että hoitola oli tehnyt kaiken tarvittavan. Asiakas ei saanut vastausta kuluttaja-asiamieheltä ja alkoi vainoamaan omistajaa asian tiimoilta.</p>	<p>Kerran yksi asiakas yritti saada rahallisen korvauksen kasvohoidosta, koska naama punoitti, mutta sitten selvisikin, että asiakas oli alkanut syömään tiettyä lääkettä, joka reagoi hoidon kanssa punoittavana ihona. Hoitolan omistaja sanoo, että keskustele esimerkiksi sairauksista, jotka voivat haitata hoitoa, mutta ei kysele asiakkaan lääkekäytöistä.</p>	<p>Reklamaatioita ei ole tullut. Hoitolan omistaja kiittää hoitolan tasoa sekä hoitolan hyvää mainetta tästä. Hoitolan maine luo asiakkaisiin tietynlaisen mielikuvan, joka tukee asiakasluottamusta.</p>

Muuta	<p>Hoitolassa tarjolla kirjallisuutta lainaksi esim. ruokavalioista. Tämä sitouttaa asiakkaita sekä antaa tietynlaisen välittämisen tunteen. Hoitolan perus-idea on, että he tarjoavat Ongelmaan ratkaisua!</p>	<p>"Happokuorinnat eivät kuulu kosmetologin toimenkuvaan!" "Kuluttajille tehdään harhaanjohtavaa markkinointia alalla. Annetaan väärää informaatiota." Internetiä kritisoitiin harhaanjohtavana ja mainintana oli, että nettiin harvemmin kirjoittavat tyytyväiset asiakkaat. Asiakkaat tiedustelevat hoidoista sekä tuloksista liian usein puhelimitse. Puhe- limessa asiakkaalle ei pysty kertomaan esimerkiksi tuloksista, koska hoidettavaa aluetta ei näe. Dokumentaatio tärkeää reklamaatioiden kannalta. Tuotemyyntiä pitäisi kasvattaa.</p>	<p>Hoitolassa tarjotaan kokonaisuuksia hoitojen ohella kuten, keskustellaan ruokavaliosta liikunnasta, kotihoito- tuotteista jne. Hoitola tekee hoitoja mm. ongelmahoitoille? Kommentoi maahantuojia, että "Hekään eivät ole varmoja mitä maahantuovat!". Omistaja mainitsee heillä olevan käytössä nelosluokan laseri, josta ihotautilääkäri mainitsee, että kyseisen vahvuista laseria ei saa olla käytössä muuten lääke- reillä.</p>	<p>Tiedusteli olisiko markkinoille tulossa uudenlaista asiakasjärjestelmää.</p>
-------	---	---	---	---